مبادرة تقديم خدمات استشارية لإعداد دراسة تطوير وتشغيل التفويج في كامل مراحل الحج

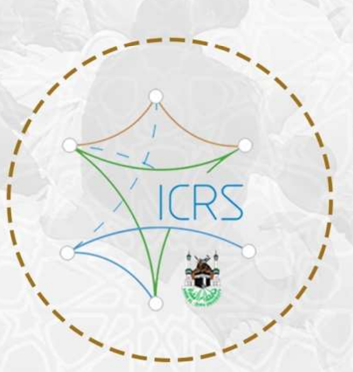
تقرير المرحلة الأولى

دراسة الوضع الراهن والإحتياجات

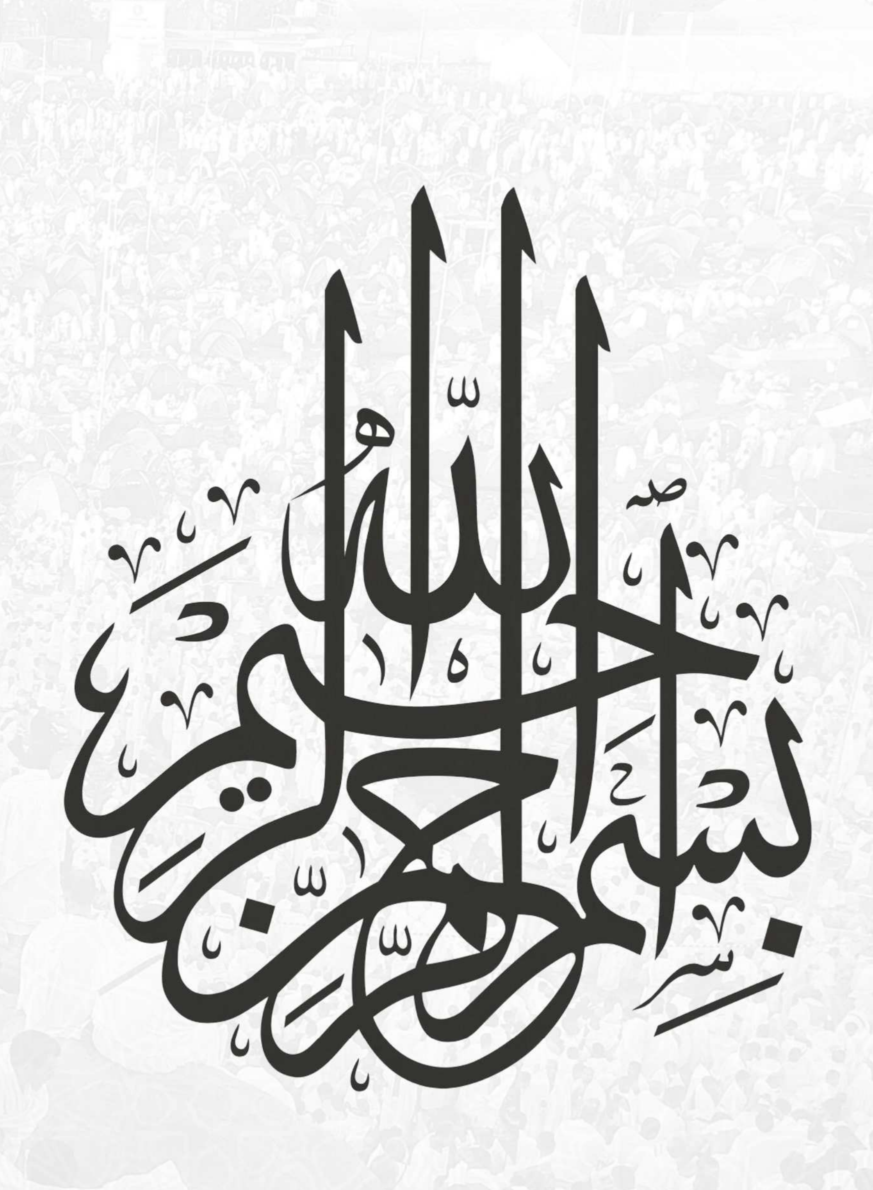
تقديم :

معهد البحوث والدراسات الاستشارية
جامعة أم القرى








بسم الله الرحمن الرحيم



ولي العهد	الملك المؤسس	خادم الحرمين الشريفين
حفظه الله	طيب الله ثراه	أيده الله

المحتويات



ICRS
وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



المقدمة

١ الفصل الأول: المقدمة

١.١ وصف المبادرة

شَرَّف الله عز وجل المملكة العربية السعودية بخدمة ضيوف الرحمن بالمشاعر المقدسة، التي بدورها سخرت كافة الإمكانات والموارد اللازمة لتوفير راحتهم من خلال منظومة شاملة ومتكاملة لمراحل الحج المختلفة. ووفقا لتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز وسمو ولي عهده، تقوم وزارة الحج والعمرة بمختلف قطاعاتها بالتعاون مع كافة المشاركين بمنظومة الحج والعمرة بتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين والزوار منذ وصولهم إلى الأماكن المقدسة وحتى مغادرتهم إلى ديارهم سالمين غانمين.

وفي إطار رؤية ٢٠٣٠م يشهد قطاع الحج والعمرة تطورات غير مسبوقة حيث تعمل وزارة الحج والعمرة على تطبيق منهجية جديدة أساسها الانتقال من ثقافة العمل الموسمي إلى ثقافة العمل على مدار العام، واعتماد التقنية لتطوير الأداء، وتكريس الشفافية، وتطبيق معايير الجودة ومقاييس الأداء لرفع مستوى الجاهزية، وزيادة الطاقة الاستيعابية وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وزيادة التنسيق بين منظومة الحج والعمرة بما يسهل تحقيق أهداف الرؤية ومبادرات برنامج التحول الوطني بإذن الله تعالي.

وتتلخص رؤية وزارة الحج والعمرة في أن تكون رحلة ضيوف الرحمن مقننة وسهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة لتبقى ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة ضيف الرحمن، وتحقق له الرضا، وتجعله سفيرا ينقل للعالم جهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن حيث تعمل الوزارة في أداء مهامها بالتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية لتيسير أداء المناسك وضبط الخدمة وتقنينها من خلال تطوير الأنظمة وتوظيف التقنية ورفع كفاءة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن وإكمال البنية التحتية بهدف توفير خدمات بمعايير عالمية.

تم اعتماد مجموعة من المبادرات والحلول الشاملة في إطار التحول الوطني بالوزارة للمساعدة في مواجهة التحديات الراهنة. كما تم إنشاء مكتب تحقيق الرؤية - بناء على توجيهات الأمر السامي ومجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية والقرارات الوزارية ذات الصلة - وذلك لضمان الإشراف الكامل على استراتيجية الوزارة. وتعد مبادرة "**تقديم خدمات استشارية لإعداد دراسة تطوير وتشغيل لإدارة التفويج في كامل مراحل الحج ونقل المعرفة** "(يشار إليها لاحقا بالمشروع) إحدى أهم المبادرات التي طرحتها الوزارة بهدف تقديم استشارات استراتيجية وفنية لدراسة الوضع الحالي، وإعداد دراسات تفصيلية لتطوير أعمال التفويج في منظومة الحج، وعمل نظام لتطوير وتشغيل إدارة التفويج في كامل مراحل الحج بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية بالوزارة مثل فروع الوزارة بمكة المكرمة وجدة ووكالة الوزارة للزيارة بالمدينة المنورة ووكالة الوزارة لشؤون نقل الحجاجوالمعتمرين ومؤسسات أرباب الطوائف وشركات حجاج الداخلومكتب الوكلاء الموحد والمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورةوالجهات الأمنية والخدمية المختلفة العاملة ذات العلاقة.

١.٢ أهداف المبادرة

تهدف هذ المبادرة إلى دراسة تشغيل منظومة أعمال التفويج وتطويرها في مراحلها المختلفة مع بناء القدرات الوطنية لنقل المعرفة في عملية إعداد الجداول الزمنية لمراحل التفويج بالمشاعر المقدسة والحرم المكي الشريف بما يسهم في نقل المعرفة وتوطين الخبرة. ويمكن تفصيل ذلك في الأهداف التفصيلية الاتية:

- العمل على وضع آليه عمل وخطط استراتيجية لتنظيم وتطوير وحدة التفويج.
- الارتقاء بمهارات العاملين في منظومة التفويج ميدانيا ومكتبيا وتقديم خدمات متميزة للحجاج.





- رفع مستوى التنسيق مع كافة الجهات ذات الصلة والمشاركة في اعمال التفويج لتيسير أداء الحجاج.
- ضمان تحقيق التوازن لحركة الحشود بالمسارات وفق الطاقة الاستيعابية لها وتحقيق المعايير الدولية في إدارة التجمعات البشرية.
- تيسير وتسهيل إجراءات التفويج في كل مراحل الحج.
- الاستفادة من التقنيات الذكية في إدارة اعمال التفويج لتنظيم وإدارة الحشود البشرية.
- توطين ونقل المعرفة في عملية اعداد الجداول الزمنية لتفويج خلال جميع مراحل الحج للاستغناء عن بيوت الخبرة الخارجية.
- اعداد حقائب تدريبية لنقل المعرفة واعداد الهيكل والوصف الوظيفي المقترح لوحدة التفويج.
- الاستفادة من رخص المذاهب الفقهية المختلفة عند وضع خطط التفويج.
- اعداد مؤشرات أداء ومؤشرات قياس لجميع مراحل التفويج والمقارنة مع السنوات السابقة لمقارنة مدى التطوير والانجاز.

١,٣ محاور المشروع

يمكن تلخيص اعمال المشروع من خلالالأربعة محاور الرئيسية الآتية:

- **المحور الأول:** التمييز بين وحدة التفويج ككيان مسؤول عن إدارة اعمال التفويج وبين إجراءات ومراحل التفويج كمنظومة لإدارة وتنسيق الحركة في نسك الحج.
- **المحور الثاني:** اعتبار مبادرة "إعداد دراسة تطوير وتشغيل ونقل المعرفة لإدارة التفويج في كامل الحج" جزء من برنامج يضم عدد من المبادرات وليس مشروعا منفصلا.
- **المحور الثالث:** بلورة المخرجات النهائية للمبادرة في أمثلة عملية لها مؤشرات قياسية ملموسة.
- **المحور الرابع:** العمل مع موظفي وحدة التفويج بصورة وثيقة أثناء الدراسة ونقل منهجية العمل في اثناء اعداد الدراسة.

وفيما يلي نتناول المحاور الأربعة المذكورة أعلاه بالتفصيل حيث تمثل الأساس الذي تُبنى عليه خطة إدارة المشروع ومنهجيته.

المحور الأول: التمييز بين وحدة التفويج ككيان مسؤول عن إدارة أعمال التفويج وبين أعمال التفويج كمنظومة لإدارة وتنسيق الحركة في نسك الحج: يقصد بالفصل بين وحدة التفويج ككيان مختص بإدارة أعمال التفويج وبين أعمال التفويج كمنظومة لإدارة وتنسيق الحركة في نسك الحج، التفريق والتمييز بين كيان وحدة التفويج وما يلزم هذا الكيان من تطوير على المستوى الاستراتيجي والإداري والفني وبين أعمال التفويج في منظومة الحج كمنظومة تشغيلية وما يلزمها من تخطيط استراتيجي وتطوير آليات تشغيلية وتنسيق ميداني ومتابعة ومراقبة لأعمال التفويج أثناء الحج. وسيتم هذا الفصل في جميع مراحل الدراسة بهدف تجنب الخلط بين المفهومين وما ينتج عنه من آثار سلبية في فهم الوضع الراهن وتطوير الحلول لكل مفهوم على حدة، ويظهر هذا التمييز في البنية الأساسية للدراسة ومنهجيتها ومخرجاتها حسب المراحل الاربعة بالتفصيل الآتي:

المرحلة الأولى للمبادرة تتعلق بدراسة الوضع الراهن ويتم فيها الفصل بين دراسة الوضع الراهن لوحدة التفويج وبين دراسة الوضع الراهن لأعمال التفويج في منظومة الحج حسب التفصيل الآتي:

- دراسة الوضع الراهن لوحدة التفويج ويشمل:
  - الوضع الاستراتيجي.

- الوضع الإداري والهيكل التنظيمي.
- السياسات والإجراءات.
- الوضع التشغيلي.
- الوضع التقني.

▪ دراسة الوضع الراهن لأعمال التفويج في منظومة الحج عبر تحليل العناصر الأتية:

- تحليل إدارة الحركة وجداول التفويج.
- تحليل البنى التحتية للتفويج في رحلة الحج.
- تحليل مدى الاستفادة من الفرص الفقهية المعتمدة في أعمال التفويج.
- تحليل النظم التقنية وقواعد البيانات الخاصة بالتفويج.

المرحلة الثانية للمبادرة يتم التركيز فيها على أعمال التفويج في منظومة الحج والعمرة مع رسم مخطط شامل لكافة هذه الأعمال، ووضع المقترحات والحلول الإدارية والتشغيلية والفنية والتنظيمية. كما يلي:

- إعداد مخطط شامل للتفويج ومراجعته تفصيلياً مع الجهات المعنية.
- وضع المقترحات والحلول لإدارة الحركة (إدارة الحشود والتنقل الخ...) والبنى التحتية والتقنيات.
- وضع المخطط التفصيلي للتفويج في كل مرحلة وما يتضمنه من خطط تفويج وآليات تنفيذها ومراقبتها وتقييمها.
- ادراج كافة الفرص الفقهية ضمن خطط التفويج في كامل مراحل الحج.
- دراسة البرامج التشغيلية التطويرية التي تُسهم في عمليات اتخاذ القرارات الميدانية والكشف المبكر عن المخاطر.
- وضع تصور لإدارة الكوارث والمخاطر والأزمات.

المرحلة الثالثة للمبادرة يتم التركيز فيها على تأسيس وحدة التفويج وما يلزمه من تطوير على المستوى الإستراتيجي والإداري والتشغيلي والفني واقتراح الكفاءات الوظيفية المناسبة للقيام بالأعمال المنوطة بها على أكمل وجه ويشمل ذلك:

- دراسة الرؤية المستقبلية لإدارة التفويج ووضع تصور شامل عن آليات التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى.
- إعداد ووضع خطة استراتيجية لتطوير وحدة التفويج وفق تطلعات وزارة الحج بما يساعد على تنفيذ التطوير وفق أسس علمية.
- تحديد احتياجات وحدة التفويج من الخبراء والكوادر الوظيفية التي تساهم في إدارة وتشغيل الوحدة.

المرحلة الرابعة للمبادرة يتم التركيز فيها على بلورة المخرجات النهائية لأعمال التفويج في منظومة الحج فيأمثلة عملية لها مؤشرات قياسية ملموسة:

- قواعد بيانات مبنية على نظم المعلومات الجغرافية للبنى التحتية لمنظومة التفويج مع وضع المقترحات التطويرية لها.




– اعداد نموذج تفاعلي للتفويج يشمل المشاعر المقدسة ويتضمن جداول التفويج الخاصة بكل مرحله مع تقديم تصور كامل عن تطوير غرفة التحكم والقيادة.

– بناء برنامج إلكتروني يتكامل مع برامج الوحدة والوزارة لتنفيذ الرقابة والمتابعة الميدانية على كافة مراحل التفويج للحجاج الذي يساهم في عمليات اتخاذ القرارات الميدانية والكشف المبكر عن المشكلات والصعوبات.

– تدريب المختصين بوحدة التفويج وإدارة المعلومات على تشغيل البرامج وكيفية الاستفادة منها.

المحور الثاني: تعد مبادرة "تقديم خدمات استشارية لإعداد دراسة تطوير وتشغيل لإدارة التفويج في كامل مراحل الحج ونقل المعرفة "جزءًا من برنامج يضم عدد من المبادرات وليس مشروعا منفصلا". في إطار التحول الوطني بالوزارة، تم اعتماد مجموعة من مبادرات الحلول الشاملة للمساعدة في مواجهة التحديات الراهنة وتعتبر مبادرة "إعداد دراسة لتطوير وتشغيل ونقل المعرفة لإدارة التفويج في كامل الحج" إحدى أهم المبادرات التي طرحتها الوزارة، وبناءًا على ذلك يمكن اعتبار هذه المبادرة جزاء من برنامج يضم عدة مبادرات ذات صلة وليس مبادرة منفردة.

استنادا على هذا الفهم يهدف الفريق الإستشاري إلى وضع مقترح تخطيط استراتيجي لهذه المبادرة بالتعاون الوثيق مع فريق مكتب تحقيق الرؤية والشركاء الآخرين للمبادرات الأخرى ذات العلاقة بمبادرة التفويج في مرحلة مبكرة من البرنامج وتقديمه إلى مكتب تحقيق الرؤية للمناقشة والموافقة.

في إدارة البرامج فإننا نتعامل مع مجموعة من المشاريع المترابطة التي يجب أن تتم بطريقة تعاونية لتحقيق نتائج إيجابية مشتركة وفي هذه الحالة يجب العمل بصورة وثيقة مع العميل (مكتب تحقيق الرؤية) والشركاء المتعددين للمبادرات الأخرى المرتبطة.

هذا الفهم هو الأساس والعمود الفقري للفريق الإستشاري في هذه المبادرة وسيتم دائماً التميز بين إدارة البرنامج وإدارة المبادرة في المنهجيات التي سيتم تفصيلها مثل خطط إدارة البرنامج وخطة إدارة التواصل للبرنامج وخطة إدارة الشركاء/الجهات المعنية وتقرير أداء البرنامج وحوكمة البرنامج وخطة إدارة ومراقبة المخاطر.

المحور الثالث: بلورة المخرجات النهائية للمبادرة في أمثلة عملية لها مؤشرات قياسية ملموسة، سوف يتم بلورة المخرجات النهائية على شكل أنظمة وبرامج عملية لها مؤشرات قياس ملموسة. ويمكن تلخيص مخرجات المشروع في الاتي:

- عمل قاعدة بيانات نظم المعلومات الجغرافية (GIS) للمشاعر المقدسة مع تحليل كامل للبنية التحتية شاملا طاقتها الاستيعابية ومقترحات تطويرها خاصة في المشاعر المقدسة ومسارات النقل بين كل المشاعر.
- طرح باقات للحج مبنية على الفرص الفقهية ورغبات الحجاج بحيث تمكن من زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الحج عن طريق التبادل في اشغال المشاعر بين فئات الحجاج مما يسهم في زيادة طاقتها الاستيعابية وتخفيف الزحام. وسوف يتم بناء هذه الباقات كبرنامج كامل ومفصل يشرح كل الأنشطة والمناسك التي سيؤديها الحاج وتفاصيلها وازمنتها.
- عمل خطة التفويج الشاملة لمرحلة المشاعر المقدسة وهي تبدأ من مرحلة التروية إلى مرحلة التفويج للحرم لطواف الافاضة ويشمل المخطط الشامل عدة مخرجات من أهمها:

– إعداد وتنفيذ جداول زمنية لتفويج الحجاج لرمي الجمرات تأخذ في الحسبان كل الملاحظات التي صاحبت المنظومة الحالية لعمل جداول التفويج لمنشأة الجمرات.

– عمل نموذج محاكاة للحركة في مشعر منى يحاكي عمل جداول التفويج ويتحقق من مراعاة الجدولة للطاقة الاستيعابية للبنية التحتية الحالية.

– عمل مقترح لتفويج الحجاج إلى الحرم وسوف يراعي المقترح توزيع إسكان الحجاج في مكة المكرمة ودراسة الطرق الواصلة بين المساكن والحرم ويطرح منهجية تفويج متوازنة تراعي رغبات الحجاج وتمنع الازدحام في الحرم والمنطقة المركزية والطرقات المؤدية إلى الحرم.

– عمل خطة شاملة للتفويج في المشاعر المقدسة تشمل كل وسائط النقل المستخدمة حاليا خصوصا مرحلتي الافاضة من عرفات إلى مزدلفة ومرحلة النفرة من مزدلفة إلى منى حيث ستراعي الخطة الطاقات الاستيعابية للطرقات والمسارات وتعمل على تفويج الحجاج من مزدلفة إلى الخيام بمشعر منى ومنع الوصول المباشر من مزدلفة إلى جسر الجمرات صباح يوم العيد.

المحور الرابع: سيتم العمل بصورة وثيقة مع موظفي وحدة التفويج اثناء الدراسة ونقل منهجية العمل اثناء اعداد الدراسة ويشمل ذلك:

- الحضور المستمر في مقر وحدة التفويج لضمان العمل بصورة وثيقة معها، ويشمل ذلك العمل مع وحدة التفويج خلال التحضيرات لموسم الحج من اخذ ملاحظات ورغبات مؤسسات الطوافة ومراجعة جداول التفويج الواردة من خبير اعداد الجداول، وابداء الملاحظات والمقترحات عليها.
- يقوم فريق المبادرة بعقد اجتماع اسبوعي مع وحدة التفويج، يستعرض فيه المنجزات الحالية والخطط المستقبلية لأعمال المبادرة، كما يتم عقد اجتماع شهري مع مكتب متابعة المبادرات في الوزارة لمتابعة منجزات المشروع وخططه المستقبلية.
- يشارك فريق المبادرة في كل الاجتماعات الدورية والتحضرية لموسم الحج شاملا ذلك مراجعة جداول وآليات التفويج والأنظمة والبرامج والتقارير الخاصة بذلك.
- يشارك فريق المبادرة مع وحدة التفويج في كافة الاعمال الميدانية خلال موسم الحج مثل المشاركة في الاجتماعات التحضيرية والتنسيقية مع الجهات الأخرى والتواجد بجانب فريق وحدة التفويج في غرفة القيادة والسيطرة اثناء موسم الحج ودراسة ومراجعة بيانات التفويج الواردة من الجهات ذات العلاقة والمشاركة في اعداد التقارير الدورية التي تعدها وحدة التفويج قبل واثناء وبعد الموسم.
- يقوم فريق المبادرة بالتنسيق مع وحدة التفويج لعقد ورش عمل مع مؤسسات الطوافة والجهات الأخرى ذات الصلة بشأن التفويج واخذ ملاحظاتهم ومناقشتها مع وحدة التفويج ومن ثم بلورتها ضمن اعمال المبادرة.

١,٤ هيكل التقرير

يناقش هذا التقرير الوضع الراهن لمنظومة التفويج في الحج، يتألف التقرير من ستة فصول، كما في البيان التالي:

- الفصل الأول: يقدم تمهيد المبادرة ويعرف بمنهجية العمل لتحقيق اهداف المبادرة بجانب وضع التعريفات الرئيسية في المبادرة.
- الفصل الثاني: يعرف منهجية إدارة المشروع شاملا الهيكل التنظيمي للفريق الإستشاري ومنهجية الاتصال مع مالك المبادرة والجهات المختلفة المشاركة في منظومة التفويج.
- الفصل الثالث: يشرح منهجية دراسة الوضع الراهن لمنظومة التفويج متضمنا مصادر البيانات المستخدمة في التحليل وآلية جمعها مثل الدراسات الميدانية والمكتبية والزيارات.

- الفصل الرابع: يقدم ملخص للوضع الراهن لمنظومة التفويج مبتدئا من التفويج في المشاعر المقدسة حيث تظهر الأهمية القصوى لأنظمة وبرامج التفويج التي تنفذها وحدة التفويج حاليا ومن ثم التفويج إلى الحرم المكي ويشمل أيضا التفويج في المنافذ والتفويج بين المدن. أيضا يقدم التقرير دراسة للوضع الراهن للتقنيات والأنظمة التقنية المستخدمة في منظومة التفويج في مراحل المختلفة.
- الفصل الخامس: يقدم مخلص للوضع الراهن لوحدة التفويج موضحا مرجعياتها التنظيمية وهيكلها الإداري وآليات العمل والمهام التي تنفذها
- الفصل السادس: يقدم ملخصا لاهم الملاحظات والمقترحات على الوضع الراهن للتفويج في مراحله المختلفة بجانب وضع أهم التوصيات لتطوير منظومة التفويج ووحدة التفويج من خلال هذه المبادرة.



خطة إدارة المبادرة

٢ الفصل الثاني: خطة إدارة المبادرة

٢,١ مقدمة

تصف خطة إدارة المبادرة الحالية الإجراءات المخطط لها والتي تهدف إلى ضمان تنفيذ أنشطة المبادرة على النحو الصحيح، كما أن الطرق والإجراءات المقترحة سوف توفر نتائج مرضية امتثالًا لمتطلبات المبادرة. وتطبق خطة العمل هذه على جميع مراحل العمل، بدءًا من المرحلة الأولى وحتى إتمام المسؤوليات وتسليم المستندات النهائية إلى وزارة الحج والعمرة بما في ذلك النقاط أدناه علماً بأن هذه الخطة سوف تكون قابلة للتحديث والتعديل أثناء المراحل المختلفة للمشروع:

- نطاق الأعمال والمراحل بما في ذلك الجدول الزمني الرئيسي للمشروع.
- الهيكل التنظيمي للمشروع بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات.
- سُبل إدارة المشروع بما في ذلك تقديم التقارير عن التقدم المحرز في المشروع والاجتماعات.
- تحديد الشركاء الداخليين والخارجيين وعلاقة كل منهم بالمشروع.
- تحديد وسائل وطرق الاتصال بين أعضاء الفريق الإستشاري والوزارة والشركاء.
- تحليل المخاطر ووسائل معالجتها.

سوف تستند إدارة هذا المشروع إلى بعض المبادئ البسيطة والتي بدورها سوف تنظم جميع الأعمال المتعلقة بذلك:

- إدراك وتفهم تحديات المشروع من قبل مدير المشروع والذي سوف يعمل جنباً إلى جنب مع مسئولي وحدة التفويج ولديه الصلاحيات الكافية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتوجيه المشروع نحو النجاح.
- كفاية وكفاءة الموارد: يتميز أفراد فريق العمل المقترح بالتخصص والكفاءة المطلوبة، وستوفر إدارة المشروع الأدوات اللازمة لإنجاح المهام المنوطة بهم، كما سيتم إجراء مراجعة دورية داخلية لمدى جودة العمل.
- مستوى الانضباط: إن الإدارة الناجحة للمشروع تعتمد على الانضباط وعلى مدى الممارسة الفعلية لتنظيم النشاطات المختلفة.

٢,٢ خطة إدارة المشروع

تمثل النقاط الآتية - حسب الفريق الإستشاري - المرتكزات الرئيسية لخطة إدارة البرنامج Program Management Plan الخاصة بمبادرة "إعداد دراسة تطوير وتشغيل ونقل المعرفة لإدارة التفويج في كامل الحج":

- مواءمة استراتيجية المبادرة Program Strategy Alignment ضمن استراتيجيات البرنامج العام لضمان تحقيق الأهداف المعنية من خلال برنامج تنفيذ المبادرة.
- تخطيط إشراك الشركاء Program Stakeholder Engagement Planning وتحديد الشركاء في البرنامج واحتياجات وتوقعات كل منهم، والحصول على دعمهم وإدارة التواصل بين الشركاء.
- حوكمة البرنامج Program Governance بما في ذلك وضع الخطط والإجراءات اللازمة، للحفاظ على آلية إدارة البرنامج ودعم اتخاذ القرار للسياسات والممارسات المطبقة في جميع مراحل البرنامج.
- إدارة دورة حياة البرامج Program Life Cycle Management بما في ذلك إدارة جميع أنشطة مكونات البرنامج المتعلقة بالتأسيس والتشغيل حتى إغلاق البرنامج.

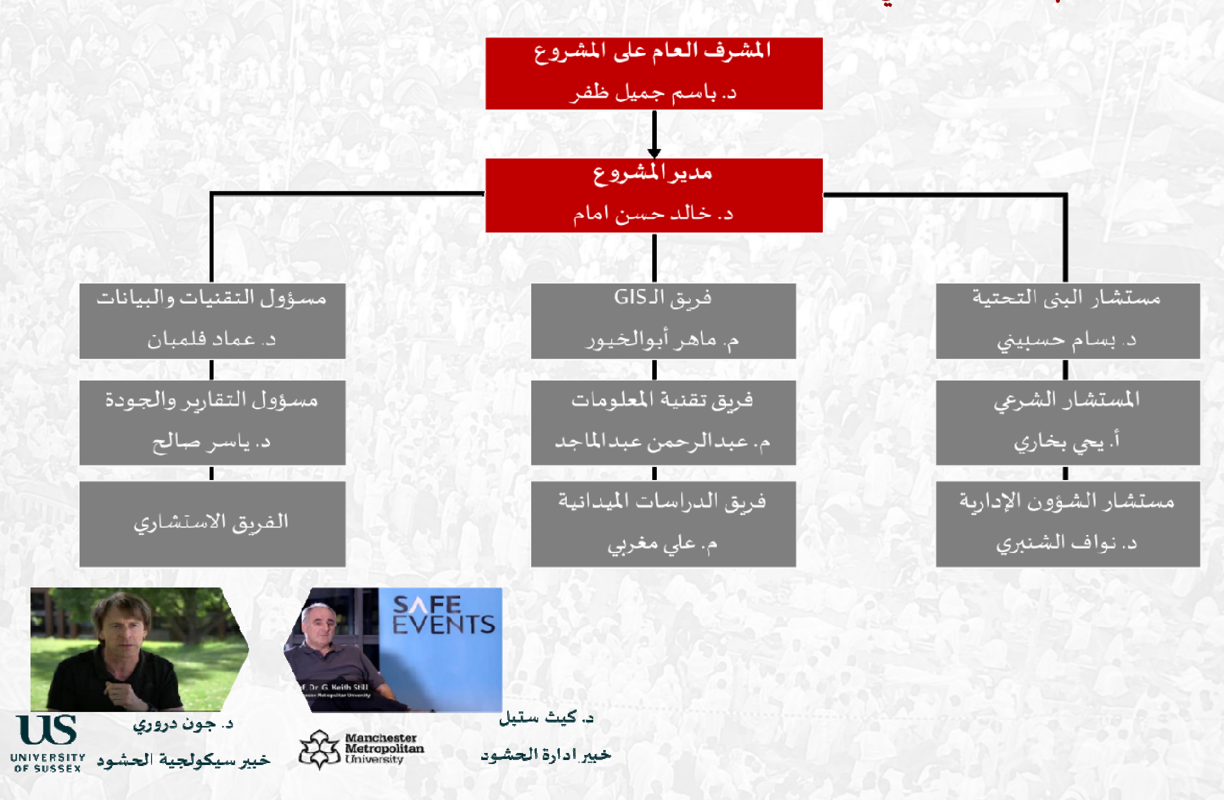
وسوف تتم مواءمة خطة إدارة مبادرة"إعداد دراسة تطوير وتشغيل ونقل المعرفة لإدارة التفويج الكامل في




الحج" مع خطة لوزارة الحج والعمرة وتتضمن مجموعة من الخطط الفرعية مثل:

- خطة إشراك الشركاء Stakeholder Engagement Plan
- خطة الحوكمة Governance Plan
- خطة إدارة التواصل Communication Management Plan
- خطة إدارة الجودة Quality Management Plan
- خطة إدارة المخاطر Risk Management Plan
- خطة إدارة الجدول الزمني Schedule Management Plan
- خطة إدارة النطاق Scope Management Plan

٢,٢,١ الهيكل التنظيمي



الشكل رقم (١). الهيكل الإداري للفريق الإستشاري

تفصل هذه الفقرة الهيكل التنظيمي لفريق إدارة المشروع، وكيفية التعامل مع الشركاء وتوفير وإدارة الموارد الرئيسية اللازمة للمشروع. لتحقيق أهداف المشروع، عَيّن الإستشاريفريقًا كبيرًا من أفضل الخبراء والإستشاريين المتخصصين والذين يجمعون بين مزيج مناسب من المعرفة المحلية والخبرات الدولية.

٢,٢,١,١ أدوار فريق المشروع ومسؤولياته

الأدوار الرئيسية لفريق المشروع هي:

يتولى مشرف المشروع الإشراف على الأنشطة خلال جميع المراحل ويمارس تلك المسؤوليات من خلال فريق المشروع المعين والموظفين التابعين وفقًا للمخطط التنظيمي للمشروع المعتمد.

الواجبات الأساسية ومسؤوليات مشرف المشروع تشمل ما يلي:

- وضع خطة العمل الرئيسية والإشراف على تنفيذها.
- مراقبة جميع الأنشطة.
- الإشراف وتنسيق عمل الفريق ومراقبة جودة العمل والتقديمات.
- حضور الاجتماعات المطلوبة مع الوزارة والشركاء بصفة دورية.
- اتخاذ إجراءات مسبقة وتصحيحية وتحسين نوعية العمل وأداء جميع الموظفين.

الواجبات الأساسية ومسؤوليات مدير المشروع تشمل ما يلي:

- إجراء الاتصالات الرئيسية مع وحدة التفويج بالوزارة والجهات ذات العلاقة.
- الإشراف والتنسيق على أعمال الفريق.
- حضور وعقد اجتماعات منتظمة مع الوزارة وتقديم التقارير المطلوبة.
- إعداد ومراجعة جميع المراسلات ذات الصلة وضمان الاستجابة في الوقت المناسب.
- الاحتفاظ بسجلات المراسلات، التقديمات، إلخ. وفقا لإجراءات المشروع.
- تلقي جميع التقديمات وإجراء مراجعات الجودة ومراقبة الالتزام بالجداول الزمنية للمشروع.

الواجبات الأساسية ومسؤوليات الخبراء تشمل ما يلي:

يتولى جميع الخبراء المشاركين في المشروع مسؤولياتهم الفنية فيما يتعلق بمجال خبراتهم. وتشمل الواجبات والمسؤوليات النقاط الآتية:

- إجراء الدراسات والأعمال وتحليل البيانات وتقديم النتائج، حسب مجال التخصص.
- المساهمة في إنجاح المشروع انطلاقاً من مجال التخصص.
- ضمان المراجعة والاستجابة الفورية لجميع طلبات المعلومات التي يطلبها مدير المشروع.
- الحفاظ على سجلات واضحة وموجزة وفقا النظام المعتمد.
- حضور الاجتماعات الخاصة كما هو مطلوب وتقديم تقرير عن المناقشة.

الواجبات الأساسية ومسؤوليات الفريق المساند تشمل ما يلي:

ويشمل هذا الفريق مجموعة من الفنيين والإداريين مهمتهم الأساسية مساندة الخبراء وإدارة المشروع في كافة الجوانب بما يشمل الأمور الآتية:

- التواصل مع الشركاء والجهات الخارجية
- إدخال وتحليل البيانات
- إعداد الرسومات البيانية المساهمة في إعداد التقارير
- إعداد وتشغيل التطبيقات المختلفة على أجهزة الحاسوب
- أية أمور مساندة في الجوانب الفنية والإدارية الأخرى

٢,٢,٢ خطة البرنامج في إدارة إشراك الشركاء / الجهات المعنية

كما ذُكر سابقا سيعتمد نجاح المبادرة على التعاون الوثيق بين الجهات المعنية الداخلية والخارجية، ومن هنا تهدف خطة إشراك الشركاء /الجهات المعنية إلى تحديد أكبر عدد ممكن من الشركاء والجهات المعنية في البرنامج وانشاء قائمة تحليل مفصل لهم يصنف علاقتهم بالمبادرة.

شركاء المشروع الرئيسيين هم:

- وزارة الحج والعمرة - وحدة التفويج.
- معهد البحوث والدراسات الإستشارية – جامعة أم القرى (الإستشاري المنفذ للمبادرة).

وتقوم الخطة على مفهوم إدارة دورة الشركاء والجهات المعنية والتي تم تصنيفها إلى ثلاث مستويات على حسب الارتباط بوزارة الحج والعمرةوفيما يلي عرض لتلك الجهات:

وزارةالحج والعمرة واداراتها المختلفة:

- وكالةالوزارةلشؤونالحج:
- وكالة الوزارة لشؤون نقل الحجاج والمعتمرين
- وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة
- الإدارة العامة لتقنية المعلومات
- فرع الوزارة بمكة المكرمة
- فرع الوزارة بجدة

شركاء من جهات تحت إشراف الوزارة:

- الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف
  - مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا
  - مؤسسة مطوفي حجاج جنوب شرق آسيا
  - مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية
  - مؤسسة مطوفي حجاج الدول الإفريقية غير العربية
  - مؤسسة مطوفي حجاج تركيا وأروبا وأمريكا
  - مؤسسة مطوفي حجاج إيران
  - مكتب الوكلاء الموحد
  - المؤسسة الأهلية للإدلاء بالمدينة المنورة
- شركات حجاج الداخل
- الوكالات السياحية الخارجية
- النقابة العامة للسيارات

الشركاء الخارجيون مثل:

- وزارة الخارجية
- وزارة المالية
- وزارة الداخلية
  - قوات أمن المنشآت




– مديرية الأمن العام

- الإدارة العامة للمرور
- قوات الطوارئ الخاصة
- قوات أمن الطرق

– قوات أمن الحج والعمرة

– المديرية العامة للدفاع المدني

– المديرية العامة للجوازات

- وزارة الصحة
- وزارة الإعلام
- وزارة النقل
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
- وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد
- إمارات المناطق

– إمارة منطقة مكة المكرمة

الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج

– إمارة منطقة المدينة المنورة

- الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

– وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي

- أمانة العاصمة المقدسة
- أمانة المدينة المنورة
- هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة
- هيئة تطوير المدينة المنورة
- الهيئة العامة للطيران المدني
- هيئة الهلال الأحمر السعودي
- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
- مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من لحوم الهدي والأضاحي
- مكاتب شؤون الحجاج

٢,٢,٣ خطة البرنامج في إدارة التواصل

تتضمن خطة البرنامج الخاصة إعداد خطة لإدارة التواصل باستخدام الأدوات والتقنيات اللازمة لتسهيل وتسريع تبادل المعلومات المتعلقة بالبرنامج وجمعها وتوزيعها وتخزينها في الوقت المناسب بما يشمل تمكين الشركاء والجهات المعنية من التواصل فيما بينهم وتبادل المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات. وكذلك خطة لإدارة التواصل

داخليا وخارجيا وسيتم تحديث الخطة الموضوعة بشكل دوري.

٢,٢,٣,١ إدارة المستندات

سيقوم الإستشاري بمراقبة وثائق المشروع والتأكد من إجراء الرقابة الصحيحة لتوصيل المعلومات في الوقت المناسب وبطريقة منتظمة على النحو التالي:

- تقديم جميع المراسلات الرسمية والموجزات التنفيذية والعروض في هذا المشروع.
- تتبع جميع المراسلات الرسمية والموجزات التنفيذية والأنظمة والإجراءات الحالية.
- سوف تتضمن جميع المراسلات الخطية رقم مرجعي خاص يسهل تخزينه واسترجاعه كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- يتم توثيق استلام الوثائق والمراسلات المختلفة بالتاريخ والختم، ومن ثم تسجيلها وتوزيعها لأصحاب الشأن.
- يتم توثيق جميع التعليمات الشفهية كتابة في أقرب وقت ممكن.
- يعتمد نموذج موحد لكل المواد المرسلة يبين طبيعة المواد المرسلة والإجراء المطلوب.
- سيتم حفظ جميع الوثائق وأرشفتها في كل من النسخ الإلكترونية والورقية.

٢,٢,٣,٢ الاتصال بالوزارة وإعداد التقارير

- سوف تشارك وحدة التفويج في المشروع على جميع المستويات وسيقوم مشرف المشروع من قبل الإستشاريبترشيح ممثل مفوض لتلقي جميع المراسلات الرسمية.
- سيتم تقديم التقارير المرحلية الشهرية الرسمية إلى وحدة التفويج بالإضافة إلى ذلك، سيقوم الإستشاري بتحديث جدول سير المشروع وتقديم التقارير اللازمة عن كل مرحلة وفقا لمتطلبات وحدة التفويج.
- سيقدم الإستشاري تقارير أسبوعية والتي ستصبح جزءًا من الاجتماعات الدورية.
- ستقدم العروض التقديمية لوحدة التفويج وإدارتها عند تقديم التسليمات الرئيسية وكلما طلب منها ذلك.

٢,٢,٣,٣ بروتوكول الاتصال

- الممثل المفوض المعين من قبل وحدة التفويج لاستقبال جميع المراسلات الرسمية:

— م. حاتم الصائغ

وحدة التفويج – حامل مشعل المبادرة

وزارة الحج والعمرة

- المشرف على المشروع المعين من قِبَل الإستشاري:

— د. باسم جميل ظفر

معهد البحوث والدراسات الإستشارية بجامعة ام القرى

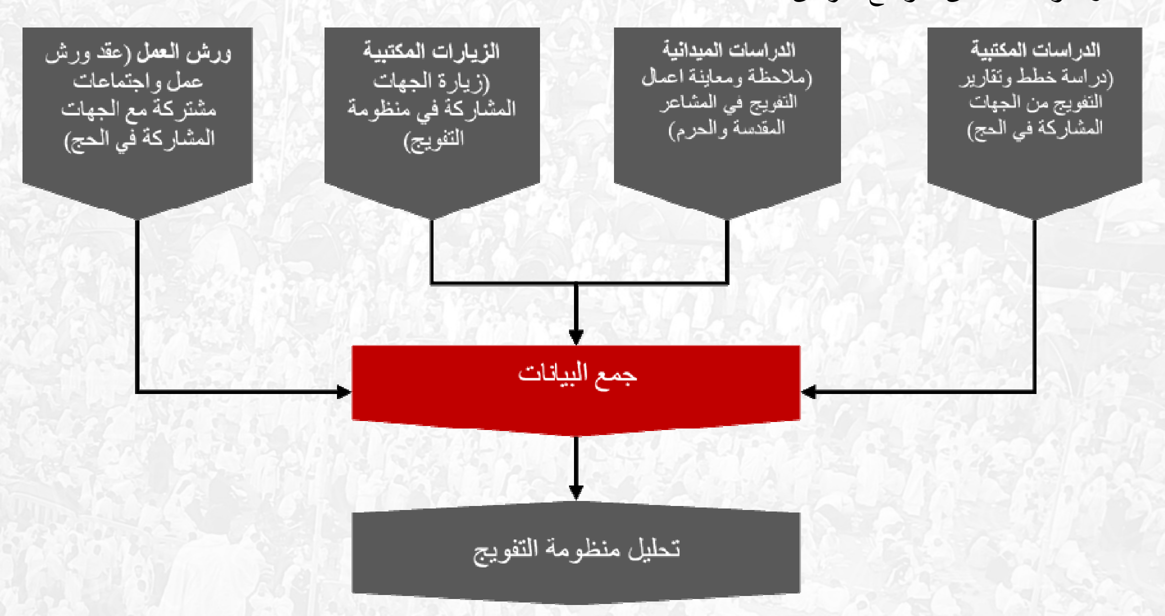
جامعة أم القرى.



مهنجية دراسة الوضع الراهن

٣ الفصل الثالث: منهجية دراسة الوضع الراهن لمنظومة التفويج في كامل مراحل الحج

هذا الفصل يدرس منظومة تفويج الحجاج في كامل مراحل الحج بدءا من مرحلة القدوم إلى مرحلة مغادرة الحجاج بعد انتهاء مناسك الحج. أولا يستعرض هذا الفصل المصادر المعتمدة لتحليل الوضع الراهن والمحاور التي يتم عليها هذه الدراسة والتحليل. بعد ذلك يتم دراسة هذه المصادر والمنهجيات بصورة تفصيلية وذكر كل الانشطة والاعمال التي تم إنجازها في كل منهجية من هذه المنهجيات. بعد ذلك يتم عمل تلخيص المعلومات التي تم جمعها من كل هذه المصادر في وصف شامل للوضع الراهن حسب المراحل الاثني عشر للتفويج المعتمدة من قبل وزارة الحج والعمرة. منهجية دراسة الوضع الراهن للتفويج يمكن تلخيصها في الشكل رقم (٢) والذي يبين عناصر جمع البيانات والمعلومات عن التفويج ومن ثم يتم تحليلها وترتيبها بناء على معايير محددة سيتم استعراضها لاحقا واخير يتم بناء الخلاصة والتوصيات عن الوضع الراهن.



شكل رقم (٢). منهجية دراسة الوضع الراهن لمنظومة التفويج

٣,١ الدراسات المكتبية

٣,١,١ المراجع ومصادر الدراسات المكتبية

عند بداية المشروع تم العمل على تجميعالعديد من مصادر المعلومات عن خطط التشغيل وتقارير نهاية لأعمال التفويج صادرة من الجهات ذات العلاقة بمنظومة التفويج شملت المصادر والتقارير الآتية:

جدول رقم (١) قائمة بالمصادر والمراجع المعتمدة في دراسة الوضع الراهن

م	اسم المرجع	الجهة	التاريخ
١	الخطة التنفيذية لمهام وزارة الحج والعمرة للحالات الطارئة في شهر رمضان	وزارة الحج والعمرة	١٤٣٩هـ
٢	التقرير الختامي لأعمال موسم حج ١٤٣٩	وكالة الوزارة للنقل – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٩هـ
٣	الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بالمشاعر المقدسة (منشأة الجمرات - قطار المشاعر - الحرم المكي الشريف)	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٩هـ
٥	مقترح التفويج إلى الحرم المكي الشريف ١٤٣٩	وحدة التفويج	١٤٣٩هـ
٦	سجل ورشة عمل الاستعداد لتشغيل قطار المشاعر المقدسة والجمرات	هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة	١٤٣٩هـ

م	اسم المرجع	الجهة	التاريخ
	١٤٣٩		
٧	التقرير النهائي لأعمال وحدة التفويج لعام ١٤٣٩	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٩هـ
٨	خرائط ومخططات اماكن الخطر في المشاعر المقدسة	الدفاع المدني	١٤٣٩هـ
٩	احصاءات التفويج بين المدن	وزارة الحج	١٤٣٩هـ
١٠	خرائط مكة المكرمة	أمانة العاصمة المقدسة	١٤٣٩هـ
١١	إحصاءات وصول الحجاج	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٩هـ
١٢	رصد وقياس الحشود في الحرم لموسم رمضان ١٤٣٩هـ	شركة وادي مكة للتقنية	١٤٣٩هـ
١٣	توزيع المخيمات في المشاعر ١٤٣٩	وزارة الحج Cad&GIS	١٤٣٩هـ
١٤	جدول التفويج لجسر الجمرات حج ١٤٣٩	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٩هـ
١٥	رغبات الحجاج في مرحلة الاستعداد المسبق لحج عام ١٤٣٩هـ	المسار الالكتروني لحجاج الخارج	١٤٣٩هـ
١٦	الدليل التوعي لقطار المشاعر المقدسة حج ١٤٣٩هـ	هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة	١٤٣٩هـ
١٧	كتيب قطار المشاعر ١٤٣٩هـ	هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة	١٤٣٩هـ
١٨	التقرير النهائي للنقل بالرحلات الترددية	المجلس التنسيقي للنقل الترددي	١٤٣٩هـ
١٩	الخطة التشغيلية العامة للنقل بالرحلات الترددية	المجلس التنسيقي للنقل الترددي	١٤٣٩هـ
٢٠	تقرير السلبيات والايجابيات والمقترحات والملاحظات على اعمال التفويج	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج الدول العربية	١٤٣٩هـ
٢١	تقرير قطاع التفويج للمؤسسة الاهلية لدول جنوب شرق اسيا	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق اسيا	١٤٣٩هـ
٢٣	تقرير اعمال التفويج بمؤسسة مطوفي حجاج جنوب شرق آسيا	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج جنوب آسيا	١٤٣٩هـ
٢٤	الخطة التشغيلية لإدارة تنظم الحجاج لمؤسسة حجاج دول جنوب شرق آسيا	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق اسيا	١٤٣٩هـ
٢٥	الخطة التشغيلية لوحدة النقل العام	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج الدول الافريقية غير العربية	١٤٣٩هـ
٢٦	تقرير اعمال التفويج للمؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج إيران	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج إيران	١٤٣٩هـ
٢٧	تقرير اعمال التفويج للمؤسسة الاهلية لحجاج تركيا واوروبا وامريكا	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج تركيا واوروبا وامريكا	١٤٣٩هـ
٢٨	التقرير الختامي لأعمال الوزارة	وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٢٩	الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بالمشاعر المقدسة (منشأة الجمرات - قطار المشاعر - الحرم المكي الشريف)	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٠	تقيم أداء الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بالمشاعر المقدسة إلى مشعر الجمرات ومحطات قطار المشاعر عام ١٤٣٨- التقرير النهائي	معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣١	إحصاءات حج ١٤٣٨	الهيئة العامة للإحصاء	١٤٣٨هـ
٣٢	تقرير السلبيات والإيجابيات لحج ١٤٣٨	معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٣	دليل الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بالمشاعر المقدسة ١٤٣٨	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٤	التقرير النهائي لوحدة التفويج لعام ١٤٣٨	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٥	دليل الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بالمشاعر المقدسة ١٤٣٨	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٦	الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بين المدن حج ١٤٣٨	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٧	الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بالمشاعر المقدسة منشأة الجمرات – قطار المشاعر	وحدة التفويج – وزارة الحج والعمرة	١٤٣٨هـ
٣٨	ملاحظات لغرض تطوير منظومة وبيئة الحج من دروس مستفادة من	الدفاع المدني	١٤٣٨هـ

م	اسم المرجع	الجهة	التاريخ
	حج ١٤٣٨هـ		
٣٩	الخطة التشغيلية للمؤسسة الاهلية للأدلاء لموسم حج ١٤٣٨هـ	المؤسسة الاهلية للأدلاء بالمدينة المنورة	١٤٣٨هـ
٤٠	التقرير الختامي ١٤٣٨هـ - الادارة العامة للحج والعمرة والزيارة بالمدينة المنورة	الادارة العامة للحج والعمرة والزيارة	١٤٣٨هـ
٤١	التقرير السنوي للهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف	الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف	١٤٣٨هـ
٤٢	التقرير الختامي للمؤسسة مطوفي حجاج تركيا واوربا وامريكا	المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج تركيا	١٤٣٨هـ
٤٣	الخطة التشغيلية للمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة	المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة	١٤٣٨هـ
٤٤	برامج الخطة التشغيلية للأدلاء	المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة	١٤٣٨هـ
٤٥	خطة إدارة الحشود للتفويج بالقطار لموسم حج ١٤٣٧هـ	هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة	١٤٣٧هـ

٣,٢ الدراسات الميدانية

تم وضع خطة للدراسات الميدانية خلال موسم حج عام ١٤٣٩هـ بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة والصلة بالتفويج في المشاعر المقدسة (عرفة ومنى ومزدلفة) طيلة أيام الحج تضمنت محطات القطار ورصد ومعاينة البنية التحتية للتفويج في المشاعر المقدسة. بالإضافة إلى ذلك تمت دراسة التفويج للحرم المكي الشريف خلال أيام الحج وكما شارك فريق المبادرة في غرفة القيادة والسيطرة مع الجهات الأخرى خلال أيام الحج وشارك أيضا في فريق المراقبة بالمحطة الرئيسية لإدارة قطار المشاعر وغرفة مراقبة الحشود بجسر الجمرات.وتضمنت أهم اهداف الدراسات الميدانية خلال موسم حج ١٤٣٩هـ ما يأتي:

- تقييم آلية العمل بخطط تفويج الحجاج
- تحديد إيجابيات وسلبيات خطط التفويج الحالية
- تحديد الصعوبات والتحديات والمعوقات التي تواجه خطط التفويج
- التعرف على الجهات المشاركة والاعمال التي تتم في منظومة التفويج
- مقابلة الجهات القائمة على التفويج والاستماع إلى ملاحظاتهم ورصد مقترحاتهم
- مقابلة عينة من الحجاج واخذ ملاحظاتهم عن التفويج في المراحل المختلفة

تشمل الدراسات الميدانية المناطق الآتية:

- الدراسات الميدانية في مراكز التفويج
- الدراسات الميدانية في المشاعر المقدسة (عرفة ومنى ومزدلفة وجسر الجمرات)
- الدراسات الميدانية في الحرم المكي

وقد تم جمع عدد كبير من البيانات في هذه الدراسات تمثلت في مقابلات الحجاج والتصوير الميداني للحشود ومرافق الحج، ولتحقيق الوصول لنتائج موثوقة فقد رأى فريق المبادرة أن عينة الدراسة يجب أن تمثل كل أطياف الحجيج وان حجم العينة يجب يكون كبير بما يكفي لزيادة المصداقية في النتائج وتقليل الأخطاء.

٣,٢,١ الدراسات الميدانية في مراكز التفويج

خلال الموسم تمت زيارة بعض مراكز التفويج شاملا مركز التفويج في الشميسيوالنوّارية (في مكة المكرمة) وتمت معاينة اعمال التفويج في هذه المراكزوتوثيق جميع ملاحظات الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم. تقوم مراكز التفويج بمراقبة حركة نقل الحجاج بين مكة المكرمة والمدينة المنورة حيث يتحقق مركز التفويج من كشوفات الحجاج المغادرين والواصلين والتأكد من وجود عقود سكن موثقة في المسار اللإلكتروني لحجاج الخارج.

٣,٢,١,١ مراكز التفويج في مكة المكرمة (النوارية/الشميسي)

يستقبل مركزي التفويج في النوارية والشميسي الحجاج القادمين إلى مكة المكرمة من المنافذ او المدينة المنورة ومنها يتم تسجيل بياناتهم وتوجيهم إلى المساكن عن طريق مكتب إرشاد الحافلات بالمركز. قام فريق المبادرةبزيارة مراكز التفويج والفرز في الشميسيوالنوّارية في أيام ٢ – ٤ ذي الحجة وتمت مقابلة الجهات العاملة في مركز التفويج ممثلة في فرع الوزارة بمكة المكرمة ومكتب إرشاد الحافلات. وتم القيام بالأعمال الآتية:

- عمل مقابلات مع عدد من الحجاج لمعرفة ملاحظاتهم وآرائهم عن الخدمات المقدمة لهم.
- تعبئة استبانات لقياس مدى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم وشملت الاستبانات اللغات الآتية:
  - اللغة العربية.
  - اللغة الإنجليزية.
  - لغة الاردو.
  - اللغة الفارسية.
  - لغة الهوسا.
- قياس مدى فهم الحجاج بمناسك الحج حسب المذهب
- مقابلات مع الجهات القائمة على المنافذ والاستماع إلى آرائهم عن أهم معوقات في العمل.
- ملاحظة وتحديد أبرز المشاكلات والمعوقات التي تواجه اعمال التفويج

الجهات المشاركة في مركز القيادة والسيطرة خلال موسم الحج:

- الامن العام
- الدفاع المدني
- قوات امن المنشآت
- وزارة الحج والعمرة
- هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة
- امانة العاصمة المقدسة
- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

٣,٢,٢ الدراسات الميدانية في المشاعر المقدسة

تم عمل دراسات ميدانية في المشاعر المقدسة خلال موسم حج ١٤٣٩هـ تضمنت:

- نشر فرق ميدانية متجولة على أهم الطرق في المشاعر المقدسة وتوثيق حالتها من حيث انسيابية الحركة.
- زيارة مخيمات الحجاج وعمل مقابلات معهم.
- عمل تصوير ميداني في أهم النقاط الحرجة في المشاعر المقدسة خصوصا مشعر منى.
- متابعة حركة المرشدين والحجاج في مرحلة رمي الجمرات بواسطة الأقمار الاصطناعية.

الشكل رقم (٤) يوضح مواقع الدراسات الميدانية في المشاعر المقدسة خلال موسم حج ١٤٣٩هـ. وقد تم استخدام أسلوب تصوير التايم لابس لرصد أفواج الحجاج في الأزمنة المختلفة وتحديد كثافات الحجاج في أوقات الذروة، والتي سوف تمكن الفريق الاستشاري من وضع جداول للتفويج بدقة عالية في المستقبل. مرفق ادناه قائمة بالنقاط التي تمت دراستها خلال موسم حج ١٤٣٩هـ:

- مشعر عرفات

- جبل الرحمة
- مسجد نمرة
- محطة القطار عرفات ٣

▪ مشعر مزدلفة

- طريق المشاة
- تقاطع طريق ٤٠٦ مع جسر الملك فيصل

▪ مشعر منى

- مداخل جسر الجمرات
- مخارج جسر الجمرات
- مدخل نفق الشعيبين
- مخرج نفق الشعيبين إلى جسر الجمرات
- مخرج النفق المؤدي إلى المجازر
- شارع سوق العرب
- شارع الجوهرة
- شارع ٢٠٤
- نفق حجاج إيران وحجاج الدول الافريقية غير العربية

مرفق في الشكل رقم (٥) صور من مواقع مختلفة في المشاعر المقدسة أثناء الدراسات الميدانية.



الشكل رقم (٤) خريطة مواقع الدراسات الميدانية في المشاعر المقدسة





الشكل رقم (٥) نماذج للصور التي تم رصدها في المشاعر المقدسة خلال موسم الحج.

٣,٢,٣ متابعة المرشدين والأفواج بواسطة أجهزة تتبع المواقع (GPS Tracking)

خلال موسم الحج تم توزيع عدد ١٢٠ جهاز تتبع بالأقمار الاصطناعية (GPS Tracking) لمراقبة حركة الأفواج، والتي تمكن من معرفة العديد من المعلومات عن حركة الأفواج اثناء التفويج إلى جسر الجمرات مثل:

- وقت خروج الفوج ووقت العودة
- سرعة الحركة
- مسار الحركة

معلومات التتبع بالاقمار الاصطناعية سوف تفيد الفريق الإستشاري في إعداد جداول التفويج لجسر الجمرات مثل تقدير السرعة المتوسطة للأفواج في الحركة، ومقارنة سرعة الحركة مع طبوغرافية المنطقة (المرتفعات والمنحدرات) من اجل تصميم أفضل نموذج للحركة يمكن من تقدير الأوقات الصحيحة للتفويج خلال المرحلة الثانية من المشروع. الشكل رقم (٦) يوضح نماذج للتتبع حركة المرشدين اثناء التفويج لجسر الجمرات. وسوف يتم تحليل هذه البيانات في المرحلة التالية وعرضها خلال التقرير الثاني لأعمال المشروع.

الشكل رقم (٦). نموذج لتتبع حركة الأفواج المتجهة لجسر الجمرات في يوم ١١ ذي الحجة

٣,٢,٤ مشاركة الفريق الإستشاري في متابعة اعمال التفويج بمركز القيادة والسيطرة بمشعر منى

خلال موسم الحج شارك الفريق الإستشاري في متابعة اعمال مراقبة التفويج بمركز القيادة والسيطرة للأمن العام بمشعر منى ومن خلال هذه المشاركة اطلع الفريق الإستشاري على آلية صناعة القرار لعمليات التفويج أثناء الحج والتي ستمكن الفريق الإستشاري من التخطيط بصورة صحيحة للمستقبل. أيضا اطلع فريق المبادرة على أهم النقاط التي تشهد تزاحما وازدحاما وكيفية صنع القرارات الميدانية بين الجهات المختلفة وآلية التواصل مع الفرق الميدانية حسب التوجهات الجديدة وكيفية تحديث خطط العمل.

الشكل رقم (٧) يوضح بعض الصور لمشاركة الفريق الإستشاري في عرفة التفويج بمركز القيادة والسيطرة خلال موسم حج ١٤٣٩هـ.

















شكل رقم (٧). صور لمشاركة فريق المبادرة في غرفة القيادة والسيطرة في قيادة الامن العام بمشعر منى

٣,٢,٥ الدراسات الميدانية في المسجد الحرام

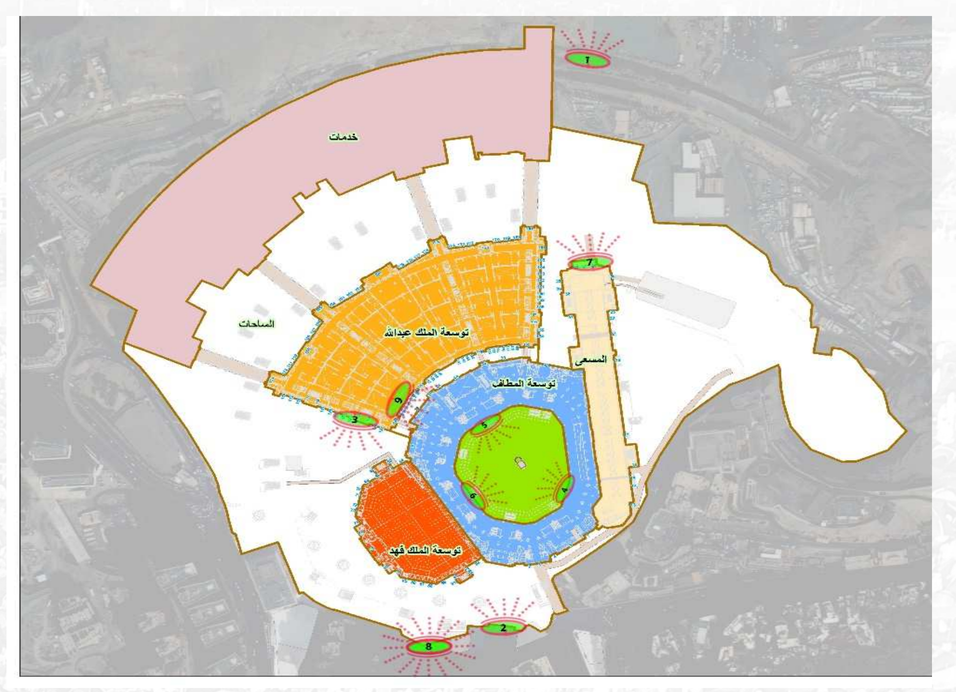
تم عمل دراسات ميدانية في المسجد الحرام كما تم اختيار عدد ٩ مناطق مختلفة لرصد اعمال حشود الحجاج في صحن المطاف والمسعى وساحات المسجد الحرام. تم توزيع الكاميرات لتغطي كل المناطق الحرجة في المسجد الحرام، كما هو موضح في الشكل رقم، (٩) وكان التسجيل أوقات ذروة الازدحام في أيام ١٠ و١٢ ذي الحجة طوال اليوم لرصد حركة الحجاج ويمكن تلخيص مواقع الكاميرات حسب الخريطة في الشكل رقم (٩) في النقاط الآتية:

- تصوير ساحة الغزة من أعلى الطريق الدائري الأول لرصد الحجاج القادمين مشيا من منى إلى المسجد الحرام
- تصوير باب الملك عبد العزيز من أبراج البيت لرصد حركة الحجاج دخولا وخروج عند باب الملك عبد العزيز
- تصوير الساحات الغربية من أعلى توسعة الملك عبد الله.




- تصوير صحن المطاف من سطح الحرام مقابل الحجر الأسود.
- تصوير صحن الطواف من سطح الحرم مقابل ميزاب الكعبة.
- تصوير صحن الطواف من سطح الحرم مقابل الركن اليماني.
- تصوير الساحات الشرقية من سطح المسعى.
- تصوير منظر كامل للمسجد الحرام من اعلى برج الساعة.
- تصوير منظر لصحن المطاف كله من اعلى توسعة الملك عبد الله.

الشكل رقم (٨) نماذج لصور من المسجد الحرام خلال موسم الحج



شكل رقم (٩). مواقع الكاميرات في التصوير في الحرم المكي خلال موسم حج ١٤٣٩هـ.

الشكل رقم (٨) نماذج من التصوير الميداني في الحرم المكي خلال موسم الحج وسوف يتم تحليل هذه البيانات ودراستها بالتفصيل خلال الفصل التالي من هذ التقرير.

٣,٣ ورش العمل والاجتماعات

خلال مدة تنفيذ اعمال المشروع تم عقد العديد من ورش العمل والاستماع على ملاحظات عدد كبير من الجهات المشاركة في منظومة التفويج لتضمنها في اعمال المخطط الشامل للتفويج في الحج. فيما يلي يتم سرد أهم ورش العمل التي قام بها فريق المبادرة مع الشركاء والجهات ذات العلاقة من جمع وتوثيق بيانات الوضع الراهن لمنظومة التفويج ووحدة التفويج.

٣,٣,١ ورش عمل واجتماعات مع وحدة التفويج

تم انتقال الفريق الإستشاري إلى العمل في مقر عمل وحدة التفويج وذلك لمراقبة اعمال الوحدة والاستفادة القصوى من توثيق اعمالهم قبل موسم الحج وخلال الموسم وبعد الموسم. تم عمل أكثر من ورش العمل مع أعضاء وحدة التفويج لتوثيق الاعمال التي يقومون بها بالإضافة إلى اجتماعات/ورش عمل بعد الموسم لتوثيق استراتيجيات الوحدة من رؤية ورسالة واهداف استراتيجية واهداف تنفيذية وقيم. أيضاً تم عمل ورش عمل لتطوير الاوصاف الوظيفية في الوحدة والسياسات والاجراءات المتبعة في التعامل مع الاطراف المشاركة في منظومة الحج. كما يتم عقد اجتماع اسبوعي مع اعضاء وحدة التفويج حالياً لتقييم الاعمال التي يقوم بها الفريق الإستشاري ومراجعتها مع أعضاء وحدة التفويج لأخذ آراءهم والاستماع إلى ملاحظاتهم. الشكل رقم (١٠) يوضح صورة للاجتماع الأسبوعي الدوري بين وحدة التفويج والفريق الإستشاري.









شكل رقم (١٠). صور للاجتماع الأسبوعي بين وحدة التفويج وأعضاء الفريق الإستشاري

٣,٣,٢ ورش عمل واجتماعات مع مؤسسات الطوافة

عقدت ثلاث ورش عمل مع مؤسسات الطوافة الآتية:

- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا
- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية
- المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج آسيا

٣,٣,٢,١ ورشة عمل مع المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا

عقدت ورشة العمل الأولى بتاريخ ١٤٣٩/١٢/٠١ هـ مع المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا وتم الاجتماع بممثلي الإرشاد الديني والتفويج في مكاتب شؤون الحج بالدول المعنية وذلك لتوعيتهم بأهمية الالتزام بجداول التفويج. كما تم مناقشة رغبات الحجاج في أداء النسك مع الأخذ في الاعتبار إمكانية تضمين هذه الرغبات في خطط التفويج لكامل مراحل الحج، وقد تمت هذه بحضور ذوي الاختصاص من مختلف الجهات المعنية، مثل:

- سعادة العميد الدكتور محمد بن عبد الله الزهراني مدير معهد تنظيم وإدارة الحشود بالأمن العام.
- ممثلي السفارات الرسمية بالمملكة العربية السعودية.
- الإدارات الدينية في سفارات الدول المشاركة في ورش العمل
- المرشدين الدينيين
- مسؤولي المؤسسات الأهلية للطوافة المشاركة في ورش العمل

شكل رقم (١١). جانب من ورشة العمل عن الفرص الفقهية واثرها على التفويج مع مؤسسة حجاج جنوب شرق أسيا

مخرجات ورشة العمل:

- المرجعية الشرعية تقبل العمل بالرخص الفقهية وتشجع عليها.
- البعثة الرسمية لمكاتب شؤون الحج والمؤسسة خصصت عدداً من موظفيها للمساعدة في التفويج.
- خطة التفويج المعلنة مسبقاً للبعثة الاندونيسية تساعد المرشدين الدينيين وموظفي التفويج في اقناع الحجاج بالعمل والالتزام بها.
- نقل المعرفة المطلوبة في ورشة العمل لبقية المرشدين الذين لم تسمح لهم ظروفهم بحضور ورشة العمل وكذلك إلى حجاج البعثة الذين لم يحضروا الورشة.
- هناك ضغط كبيرة على طريق المشاة من أنفاق الشعيبين في الموسم.
- في الطرق الترددية تتداخل الحافلات الناقلة للحجاج من جنسيات مختلفة مما يؤثر سلبا في خطة التفويج.
- نسبة من المرشدين لا يقومون بأدوارهم بالشكل المطلوب.

٣,٣,٢,٢ ورشة عمل مع المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية

عقدت ورشة العمل الثانية بتاريخ ١٤٣٩/١٢/٠٢هـ مع المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية لمناقشة رغبات الحجاج في أداء النسك وفق الأقوال الفقهية المعتمدة لكل دولة، مع الأخذ في الاعتبار إمكانية تضمين هذه الرغبات في خطط التفويج لكامل مراحل الحج وتوعية مكاتب شؤون الحجاج والمؤسسة بأهمية الالتزام بجداول التفويج والاجابة على استفساراتهم. وقد تمت هذه المناقشات في ورشة العمل المذكورة آنفاً وقد شارك في الورشة كل من:

- فضيلة الشيخ الدكتور فيصل بن جميل غزاوي إمام وخطيب المسجد الحرام.
- ممثلي السفارات الرسمية بالمملكة العربية السعودية من الدول العربية.
- الإدارات الدينية في سفارات الدول المشاركة في ورش العمل.
- المرشدين الدينيين لمكاتب شؤون الحج.
- مسؤولي المؤسسات الأهلية للطوافة المشاركة في ورش العمل.

مخرجات ورشة العمل:

- التوعية الشرعية طيلة رحلة الحج وكذلك قبل القدوم إلى المملكة من بلد الحاج بحاجة إلى مادة شرعية تكون بالمواصفات التالية:
  - أن تكون ذات عمق ديني وتأصيل فقهي.
  - أن تراعي الاستفادة من الرخص الفقهية في أداء المناسك للتخفيف على المسلمين.
  - أن تكون موحدة ومنسقة من قبل مكتب شؤون الحجاج والجهات الرسمية في بلد الحجاج.
- هناك دول في المؤسسة رحبت بعثاتها بمبدأ التيسير في أداء النسك والعمل بالرخص الشرعية لكنها بحاجة إلى تكثيف التوعية الشرعية التي تشجع على الأخذ بالرخص الشرعية.
- الدول العاملة بالمذهب المالكي يفوت على حجاجهم الأخذ بالرخص الفقهية في التعجل بالخروج من مزدلفة.
- المبيت ليالي التشريق بمشعر مزدلفة مع تلاصق المخيمات بمنى، يلزم نشر الوعي الشرعي بجواز ذلك للقضاء على الافتراش داخل منى.
- التوعية بأن إدراك أجر مائة ألف صلاة عند الصلاة يحصل في داخل حدود الحرم وليس في المسجد الحرام فقط ونشر الوعي الشرعي بذلك سوف يساعد في التخفيف من الزحام الحاصل في المسجد الحرام.

شكل رقم (١٢). جانب من ورشة العمل مع مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية




٣,٣,٢,٣ اجتماعات الفريق الإستشاري مع مؤسسات الطوافة

تم عقد اجتماعين بالمشاركة مع أعضاء وحدة التفويج بوزارة الحج والعمرة وممثلي جميع مؤسسات الطوافة في مقر عمل وحدة التفويج:

- الاجتماع الاول قبل الموسم بتاريخ ١٤٣٩/١١/٢٥ هـ وتم خلال الاجتماع عرض لخطط التفويج وأخذ ملاحظات المؤسسات حولها مثل معوقات تنفيذ الخطة في المؤسسات المختلفة كما هو مرفق في الصور من الشكل رقم (١٣).





شكل رقم (١٣)

جانب من ورشة العمل مع مؤسسات الطوافة لمناقشة استبانة لجمع ملاحظات مكاتب شؤون الخدمة الميدانية عن التفويج في الموسم السابق وأخذ ملاحظاتهم ورغباتهم في الموسم القادم ١٤٤٠هـ.




- الاجتماع الثاني تم بعد الانتهاء من الموسم بتاريخ ١٤٤٠/٠١/٠٩هـ بحضور جميع ممثلي مؤسسات الطوافة لمعرفة سلبيات وايجابيات خطط التفويج لموسم ١٤٣٩هـ كما هو مرفق في الصور من الشكل رقم (١٤).







شكل رقم (١٤)

جانب من اجتماع فريق المبادرة مع أعضاء التفويج في المؤسسات لمناقشة ملاحظاتهم عن اعمال التفويج وتعبئية الاستبانة الخاصة بذلك

٣,٣,٣ اجتماع مع وكالة الوزارة لشؤون الحج

تم عقد اجتماع مع وكالة الوزارة لشؤون الحج مع سعادة وكيل الوزارة لشؤون الحج الدكتور حسين الشريف وبحضور كلا من:

- المهندس هشام حمامي مستشار الوزير والمشرف العام على تقنية المعلومات بوزارة الحج والعمرة
- المهندس فريد مندر مدير المسار الالكتروني
- اللواء دكتور محمد القرني مدير وحدة التفويج
- المهندس حاتم الصائغ نائب مدير وحدة التفويج

خلال الاجتماع مع سعادة وكيلالوزارة لشؤون الحج تم عرض المبادرة ودورها في نقل المعرفةالخارجية من الشركة الالمانية التي اعدت جداول التفويج في الاعوام الماضية وايضا تم طرح مفهوم باقات الحج كحزم خدمات تقدم للحجاج وتم شرح دورها في التفويج والتي سوف تصمم لتلبية رغبات الحجاج في اتباع الأقوال الفقهية المتعددة في تأدية مناسك الحج حيث أنالباقة تعتمد على الأقوال الفقهية والمعتبرة والمعمول بها في مختلف الدول الاسلامية. أيضا تم طرح فكرة المنصة الالكترونية وان الاسراع في عملية باقات الحج الأنفة الذكر سوف يساهم في إعداد الجداول بصورة ادق واشمل مما سيساهم في تحسين عملية انشاء المنصة الالكترونية لمتابعة التفويج. تم في ورشة العمل النظر إلى تحديات التفويج حالياً ودور جميع الجهات ذات العلاقة بمنظومة التفويج في مواجهة هذه التحديات وتم طرح توصيات منها اقامة ورشة عمل لجميع الاطراف ذات العلاقة في منظومة التفويج للاستماع إلى ملاحظاتهم والوصول إلى آلية واضحة في تبادل المعلومات والتي تساهم في انجاح المبادرة. الشكل رقم (١٥).







شكل رقم (١٥). جانب مع الاجتماع مع سعادة وكيل الوزارة لشؤون الحج لمناقشة اعمال المبادرة

٣,٣,٤ اجتماعات مع المسار الالكتروني الموحد لحجاج الخارج

تم عمل عدة اجتماعات مع المهندس فريد مندر مستشار معالي وزير الحج والعمرة - مدير مشروع المسار الإلكتروني لحجاج الخارج في مقرهم وايضاً في مقر وحدة التفويج وذلك لأخذ ملاحظاتهم ومقترحاتهم التقنية عن المبادرة ودورهم في التكامل مع المخطط الشامل للتفويج. بالإضافة إلى عقد اجتماع اخر عن تطبيق التفويج ومشاكله أثناء الموسم، وهو الذي يستخدم بواسطة المرشدين في المشاعر المقدسة. الشكل رقم (١٦) يوضح صورة جماعية لفريق المبادرة مع فريق المسار الالكتروني لحجاج الخارج بوزارة الحج والعمرة.



شكل رقم (١٦). صورة لاعضاء فريق المبادرة مع المسار الالكتروني لحجاج الخارج

٣,٣,٥ نقل المعرفة من فريق الخبراء الألماني المكلف بإعداد جداول التفويج في الأعوام الماضية

قام الفريق الإستشاري بعقد عدة اجتماعات ومراسلات مع فريق الخبراء الألماني المكلف بإعداد جداول التفويج لقطار المشاعر المقدسة وجسر الجمرات في السنوات السابقة وشملت هذه المراسلات طلب للتقارير السابقة لبرامج التفويج خلال المواسم السابقة بهدف نقل المعرفة للفريق الإستشاري عن آلية عمل جداول التفويج في جسر الجمرات وقطار المشاعر المقدسة وافتراضاتها ومحدداتها. أيضا تم عقد اجتماع مع فريق الخبراء الألماني قبل موسم الحج وتم اخذ اجاباتهم عن استفسارات وتساؤلات فريق المبادرة عن خطط عمل جداول التفويج في المواسم السابقة بهدف نقل المعرفة للفريق المحلي. أيضا شارك فريق المبادرة مع فريق الخبراء الألماني خلال اجتماعاتهم مع مؤسسات الطوافة لتعديل جداول التفويج وتم نقل المعرفة في كيفية تعديل الجداول وتضمين رغبات الحجاج فيها. بجانب ذلك فقد شارك فريق المبادرة في ورش عمل التفويج بقطار المشاعر المقدسة بمعية فريق الخبراء الالماني واستمع إلى مشاكل ومعوقات خطط التفويج بالقطار وكيفية معالجتها من خلال إعداد جداول التفويج بالقطار إلى جسر الجمرات والنقل بين المشاعر المقدسة (التصعيد إلى عرفة – الافاضة إلى مزدلفة – النفرة إلى منى).




٣,٤ الزيارات المكتبية

قام الفريق الإستشاري بزيارة عدد من الجهات المشاركة في منظومة التفويج لأخذ ملاحظاتهم على الاعمال الحالية للتفويج التي يقومون بأدائها وعلاقتهم بوحدة التفويج الإدارات الأخرى المشاركة في المنظومة وكيفية تطويرها.

٣,٤,١ زيارة وكالة الوزارة بالمدينة المنورة

قام فريق المبادرة ووحدة التفويج بزيارة وكالة الوزارة بالمدينة المنورة، وذلك لإستعراض اهداف المبادرة ومخرجاتها، والتقى الفريق الإستشاريبسعادة الأستاذ محمد بن عبدالرحمن البيجاوي وكيل الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة وتم عرض أعمال المبادرة ومستهدفاتها والمخرجات المرجوة منها. كما وقد استمع فريق المبادرة الملاحظات ومقترحات الوكالة عن أعمال التفويج عموما وأعمال التفويج بالمدينة المنورة على وجه التحديد وكيفية تضمينها ضمن أعمال ومخرجات المبادرة. وقد تم في الاجتماع التأكيد على ضرورة التعاون وتكامل الأدوار بين كل الجهات العاملة في منظومة التفويج، وأهمية تبادل البيانات بينها والتعاون في وضع خطط التفويج المتكاملة.



الشكل رقم (١٧). جانب من زيارة وكالة الوزارة بالمدينة المنورة.

٣,٤,٢ زيارة فرع الوزارة بمكة المكرمة

تمت زيارة سعادة وكيل وزارة الحج والعمرة المساعد لشؤون الحجاج مدير فرع الوزارة بمكة المكرمة المكلف سابقاً المهندس محمد العقاد في مكتبه في فرع الوزارة بمكة المكرمة وعرض المبادرة على سعادته ومناقشة مقترح المخطط الشامل للتفويج وتم أخذ ملاحظاته وتوجيهاته بخصوص المبادرة.

أيضا تم زيارة سعادة المهندس صلاح أحمد باسيف – مدير عام الادارة العامة لتقنية المعلومات في فرع الوزارة بمكة المكرمة وتم أخذ ملاحظاته على المسار التقني للمبادرة وقام بتزويد فريق المبادرة بتقارير وخطط الإدارة في اعمال

التفويج. أيضاً تمت زيارة سعادة الاستاذ هشام نيازي استشاري الموارد البشرية في فرع وزارة الحج والعمرة بمكة المكرمة واطلاع سعادته عن المبادرة ومسار التطوير الاداري لوحدة التفويج وتم تزويد الإستشاري بالتحليل الوظيفي لوحدة التفويج.

٣,٤,٣ زيارة فرع الوزارة بجدة

تمت زيارة فرع الوزارة بجدة وعقد عدة اجتماعات مع عدد من مسؤولي الوزارة بغرض جمع المعلومات، توثيق إجراءات التفويج في المنافذ. حيث تمت زيارة سعادة مدير عام فرع وزارة الحج والعمرة بجدة المهندس مروان السليماني وتم استعراض اعمال المبادرة واجراءات وصول ومغادرة الحجاج في مطار الملك عبدالعزيز في جدة وتم أخذ ملاحظاته على اعمال التفويج. كما التقى الفريق الإستشاري بسعادة الاستاذ ممدوح بن محمد بخاري مدير إدارة الحج والعمرة بمطار الملك عبدالعزيز بجدة بهدف توثيق إجراءات القدوم والمغادرة لضيوف الرحمن فيمطار الملك عبدالعزيز بجدة وتم تزويد الفريق الإستشاري بملاحظات ادارة الحج والعمرة بالمطار.

٣,٤,٤ زيارة المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة

تم زيارة المؤسسة الأهلية للأدلاء في المدينة المنورة بغرض مراجعة اجراءاتهم وأخذ ملاحظاتهم عن موضوع التفويج. في البداية تم لقاء سعادة رئيس مجلس إدارة المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة الدليل حاتم بالي في مكتبه وتم شرح المبادرة لسعادته وأخذ ملاحظاته عن موضوع وعلاقة المؤسسة الأهلية للأدلاء بالتفويج. تم تزويد استشاري المبادرة من قبل سعادة الاستاذ حاتم بالي ببرامج عمل الخطة التشغيلية لموسم حج ١٤٣٩هـ بالإضافة إلى التقرير الختامي لموسم حج ١٤٣٨ هـ بعد ذلك تم لقاء الدليل الاستاذ فهد بن عبد الحميد شحاته عضو مجلس الإدارة أمين المجلس المشرف على مركز استقبال المطار والمساندة الموسمية / المنسق مع مكتب إرشاد الحافلات ومكتب الوكلاء الموحد وتم شرح المبادرة وأخذ ملاحظاته عليها بالإضافة إلى توثيق دور الادلاء وإجراءات وصول الحجاج إلى مركز استقبال مطار الامير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة ودور الادلاء واجراءات مغادرة الحجاج من المدينة المنورة. ايضاً تم توثيق أعمال الادلاء ودورهم في منظومة التفويج وقد تم تزويد استشاري المبادرة بنسخة منإصدارات وتقارير المؤسسة الاهلية للأدلاء بالمدينة المنورة والتي تحتوي على معلومات ساهمت في فهم آليات التفويج المتبعة بالمدينة المنورة.

٣,٤,٥ زيارة هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة

تمت زيارة هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة ومقابلة كل من سعادة المهندس خالد بن حسن حكيم مدير إدارة الدراسات العمرانية وسعادة المهندس سمير شحاته مدير إدارة الرخص والاسكان وتم تقديم المبادرة ودورها في منظومة التفويج وتم الاستفسار عن علاقة هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة بالدراسات والاعمال التي تقوم بها وزارة الحج بخصوص التفويج وأفادوا بان الهيئة تأخذ بعض البيانات من وكالة وزارة الحج للزيارة لتبني عليها دراسات تقوم بها من اجل تطوير منطقة المدينة المنورة.

٤ الفصل الرابع: ملخص الوضع الراهن لمنظومة التفويج

هذا القسم يلخص الوضع الراهن لمنظومة التفويج بناء على مصادر المعلومات التي تم استعراضها سابقا من الدراسات المكتبية والميدانية والاجتماعات وورش العمل والزيارات المكتبية والاستبانات وغيرها. سوف يتم تقسيم دراسة الوضع الراهن لمنظومة التفويج إلى أربعة اقسام تشمل التفويج في المنافذ (لمراحل القدوم والعودة) والتفويج للتنقل بين المدن والتفويج في المشاعر المقدسة والتفويج للحرم المكي كما هو موضح في الشكل رقم (١٨). يبدأ التفويج عند منافذ وصول الحجاج ثم يمر بمرحلة التفويج بين المدن (مكة – المدينة المنورة جدة)، ثم التفويج في المشاعر المقدسة لإداء شعائر الحج فيها ومن ثم التفويج إلى الحرم المكي الشريف لإكمال مناسك الحج. بعد ذلك تبدأ الرحلة العكسية حيث يفوج الحجاج بين المدن (لمن أراد زيارة المدينة المنورة) وبعدها المغادرة النهائية من المنافذ.



الشكل رقم (١٨). التسلسل الزمني للتفويج بالتزامن مع رحلة الحاج من المنفذ إلى المنفذ.

على الرغم من أهمية التفويج في كل مناسك ومراحل الحج، الا ان مرحلة المشاعر المقدسة تتجلي فيها أهمية التفويج كآلية لتنقل الحجاج بصورة آمنة اثناء تأدية شعائر الحج في محددات مكانية وزمانية محدودة لا يمكنها استيعاب اعداد الحجاج الحالية في آن واحد. هذا الفصل سوف يلخص محاور دارسة الوضع الراهن بناء المصادرة والمراجع التي تم ذكرها آنفا ومن ثم يتم تحليل التفويج بناء على هذه المحاور ابتداء من التفويج في المشاعر المقدسة ثم التفويج إلى الحرم المكي وبعدها التفويج في المنافذ والتفويج بين المدن.

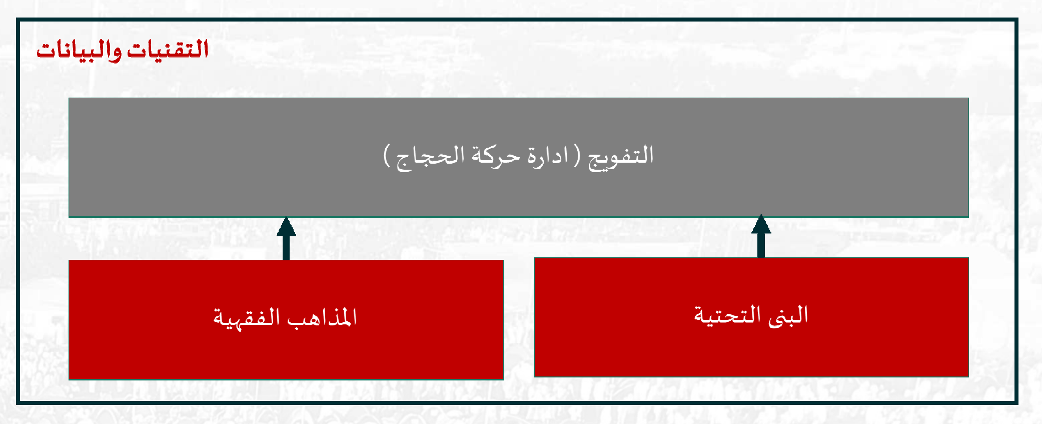
٤،١ محاور تحليل الوضع الراهن

بالتحليل الدقيق للوضع القائم تبرز اهميه المحاور الأربعة الآتية التى تقوم عليها منظومة التفويج:

- إدارة حركة الحجاج
- البنى التحتية للتفويج
- تأثير المذاهب الفقهية على حركة الحجاج والرغبات المختلفة
- التقنيات المستخدمة

الشكل رقم (١٩) يلخص محاور تحليل التفويج الذي يمكن اعتباره كإدارة وآلية لحركة وتنقلات الحجاج بين المناسك والمناطق المختلفة اثناء رحلة الحج. هذه الحركة تحدها وتنقنا المذاهب الفقهية من جهة والبنية التحتية والسعة التي توفرها من جهة أخرى فيما تمثل البيانات والتقنيات كأدوات لعرض هذه الخطط (إدارة الحركة والمحددات (البنية التحية) والفرص (الفقهية).



الشكل رقم (١٩). محاور تحليل منظومة التفويج

٤،١،١ إدارة حركة الحجاج

يتمثل التحدي الأكبر في رحلة الحج في كيفية التعامل مع وصول حوالي ٢،٤ مليون حاج من خارج وداخل المملكة وبطرق نظامية وأخرى غير نظامية تصل ذروتها من ١ إلى ١٥ ذوا الحجة مما يشكل ضغطاً على كافة المرافق المتاحة. وتتلخص تلك المشكلات في الازدحام في حركة الحجاج ووسائل النقل المختلفة عند عدة نقاط ابتداءً من نقاط الوصول مروراً بمناطق المشاعر وانتهاءً في نقاط المغادرة.ومن هذا المنطلق تعتبر حركة الحجاج من النشاطات الرئيسية خلال رحلة الحج التي تقوم وحدة التفويج بالتخطيط لها ومراقبة تنفيذها في تحريك حشود الحجاج من شعيرة إلى أخرى وحتى ضمن الشعيرة الواحدة وهي تعنى بنقاط الانطلاق والوصول لكل مرحلة مع تحديد وسائل التنقل والشركاء المعنيين بالإضافة إلى الأعداد المستهدفة من الحجاج.

يقصد بإدارة حركة الحجاج خطة ادارة الحركة والجداول الزمنية للتفويج في كل المراحل وخاصة إلى منشأة الجمرات بالإضافة إلى دراسة الافتراضات التي قامت عليها تلك الجداول ومدىتوافقهما مع رغبات الحجاج، كما تتضمن الية تنفيذ خطة الحركة واليات مراقبتها واليات تقييمها واليات التغيير التفاعلي وسوف يتم تحليل ادارة حركة الحجاج في كل مرحلة على أساس تقنيات الحركة المتبعة عالميا. وفى هذا الإطارتعد توعية الحجاج عنلمعرفة مسارات واوقات الحركة جزءا اساسيا من خطط إدارة الحركة. وبناء على ما سبق سيتم تحليل إدارة حركة الحجاج في مراحلها المختلفة حسب العناصر الآتية:

- خطة إدارة الحركة
- المهام والادوار في إدارة الحركة ودور وحدة التفويج

٤،١،٢ مدى مراعاة خطط التفويج للمذاهب الفقهية

ينظم الجانب الشرعي حركة الحجاج في اداء النسك بصورة مباشرة ابتداء من مرحلة التروية إلى نهاية أيام التشريق، وبما أنمناسك الحج تختلف ما بين المذاهب الفقهية المتعددة فإنه بالإمكان استخلاص الرخص الشرعية والفقهيةوالتي من شأنها تحقيق الرغبات الشرعية للحجاج بالإضافة إلى تخفيف معاناة الحجاج والتقليل من الازدحام أثناء حركتهم وذلك بالاستفادة القصوى والمثلى من الفرص الفقهية لأداء النسك في خطة التفويج اثناء الحج بحيث تظهر الاستفادة من خلال مراعاة الطاقة الاستيعابية لكل مشعر (عرفات - مزدلفة - منى) من حيث التعبئة والتفريغ للمشعر حسب التوقيت لكل مذهب وكذلك مراعاة حركة النقل وجداولها الزمنية وفق التفاوت الزمنى الحاصل بين كل مذهب فيما يخص زمن التنقل من مشعر إلى اخر. وفى هذا الإطار سوف يتم تحليل الجوانب الشرعية في التفويج بناء على:

- مدى استفادة خطط التفويج من الرخص الفقهية
- الجانب التوعوي من المنظور الشرعي

٤,١,٣ البنى التحتية للتفويج

يقصد بالبنى التحتية للتفويج كافة المنشآت العامة واسكان الحجاج واماكن انطلاقهم ووصولهم بالإضافة إلى الطرق ووسائل النقل والمواصلات المستخدمة في اعمال التفويج وكذلك البنية التحتية الخاصة بالخدمات ومنها النفايات وتصريف مياه السيول إلخ....وسوف يتم تقييم هذه البنى التحتية في كل مرحلة على أساس العناصر الآتية:

- الطاقة الاستيعابية لعناصر البنى التحتية
- مدى ملائمة عناصر البنى التحتية للتفويج ومطابقتها للمعايير الهندسية العالمية

تمثل العناصر السابقة أهم أدوات تحليل مساهمة البنية التحتية في تحقيق اهداف التفويج وتشخيص نقاط الضعف من اجل الوصول إلى تصور كامل للحلول ضمن خطة متكاملة ومستدامة تأخذ في عين الاعتبار الوضع القائم والاحتياجات المستقبلية.

٤,١,٤ التقنيات

يقصد بالتقنيات البرامج والأنظمة التقنية وتطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة في منظومة التفويج في جميع مراحل الحج والتي من شأنها المساعدة في تخطيط ومراقبة وتقييم حركة الحجاج بما يضمن سلاسة التفويج ودقة البيانات المجمعة. وتشمل هذه التقنيات منظومة إعداد جداول التفويج والنمذجة ومحاكاة الجداول والتأكد من عدم تجاوز السعات الاستيعابية للمسارات وجسر الجمرات. كما تشمل أيضا تطبيقات المراقبة والمتابعة الميدانية المعتمدة لتسكين الحجاج في المخيمات ومتابعة الأفواج لرمي الجمرات وقطار المشاعر ومتابعة الحافلات الناقلة للحجاج. كما تشمل هذه التقنيات منظومة البيانات في مراحل التفويج المختلفة وآلية تجميعها وارشفتها والتنسيق مع الجهات ذات الصلة ببيانات الحج وعرضها ومتابعة حركة التفويج بناء عليها. ويمكن تقسيم التطبيقات في منظومة التفويج إلى قسمين:

- البرامج وتطبيقات الهواتف الذكية
- البيانات المتوفرة

وفيما يلي من فصول سيتم تلخيص كل اعمال الدراسات الميدانية وتجميع البيانات التي تم اجراؤها عن الوضع الراهن لمنظومة التفويج في المناطق والمراحل الآتية:

- دراسة الوضع الراهن للتفويج في المنافذ
  - التفويج في رحلة القدوم إلى الحج
  - التفويج للمغادرة النهائية بعد انتهاء اعمال الحج
- دراسة الوضع الراهن للتفويج بين المدن
  - التفويج لنقل الحجاج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة
  - التفويج لنقل الحجاج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة
- دراسة الوضع الراهن للتفويج في المشاعر المقدسة
  - تفويج الحجاج إلى مشعر منى للتروية

- تفويج الحجاج من مشعر منى ومكة إلى مشعر عرفات
- تفويج الحجاج من مشعر مزدلفة إلى مشعر منى
- تفويج الحجاج لرمي الجمرات
- تفويج الحجاج إلى المسالخ لذبح الهدى والأضاحي

- دراسة الوضع الراهن للتفويج للحرم المكي الشريف

٤,٢ التفويج في المشاعر المقدسة

التفويج في المشاعر المقدسة من أهم مراحل التفويج حيث تتم فيها كل اعمال النسك الرئيسية للحج وتبدأ من يوم ٨ ذي الحجة (التروية) حتى يوم ١٣ ذي الحجة بعد اكتمال رمي الجمرات.

٤,٢,١ إدارة الحركة في المشاعر المقدسة

التفويج في المشاعر المقدسة يتبع حركة الحجيج في أداء نسك الحج وهي تضم:

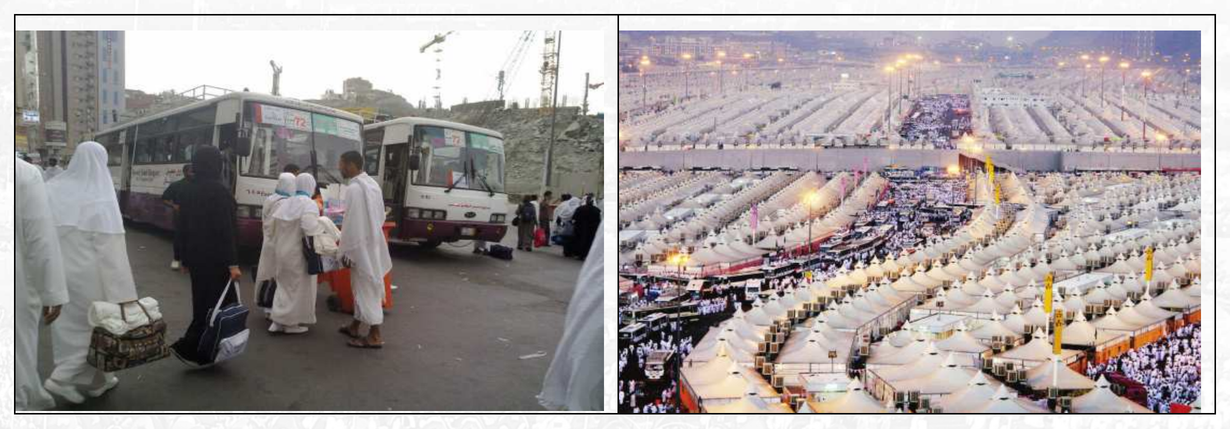
- تفويج الحجاج للمبيت بمشعر منى للتروية
- تفويج الحجاج للتصعيد إلى عرفات من منى ومكة المكرمة
- تفويج الحجاج للإفاضة من عرفة إلى مزدلفة
- تفويج الحجاج للنفرة من مزدلفة إلى منى
- تفويج الحجاج لرمي الجمرات
- تفويج الحجاج للمسالخ لأداء نسك الهدي

٤,٢,١,١ إدارة الحركة في مرحلة التفويج إلى منى للتروية

في هذه المرحلة يتوجه الحجاج يوم ٨ ذي الحجة للمبيت في مخيمات منى تحضيراً للتصعيد إلى عرفات في التاسع من ذي الحجة. قبل يوم التروية يكون قد اكتمل وصول أغلب حجاج الخارج من دولهم. اما حجاج الداخل فيأتون مباشرة من مدن المملكة المختلفة إلى مكة المكرمة يوم التروية ويستهلون نسكهم بطواف القدوم ومن ثم يتجهون إلى منى للتروية. حجاج الخارج يتم نقلهم من مساكنهم في مكة المكرمة إلى مشعر منى مستخدمين الحافلات. يتولى فرع الوزارة بمكة المكرمة الرقابة على عمليات نقل الحجاج إلى منى وتسكينهم في خيامهم. هذه المرحلة لا تشمل جميع الحجاج وتستهدف حوالي ٦٠% من العدد الإجمالي للحجاج، بقية الحجاج غير المشمولين بالتروية يظلون في مساكنهم بمكة المكرمة إلى حين نقلهم إلى عرفات وبالنسبة لحجاج الداخل غير المشمولين بالتروية يتم نقلهم إلى عرفات مباشرة فور وصولهم إلى مكة المكرمة.الشكل رقم (٢٠) يوضح صور لإدارة الحركة في التروية، حيث يتم نقل الحجاج من مساكنهم في مكة بالحافلات إلى الخيام في مشعر منى. في مشعر منى تدخل الحافلات حسب خطة لإنزال الحجاج امام خيامهم وهذا يتطلب خطط محكمة لإدارة الحركة بحيث تنزل الحافلات الحجاج قريبا من مساكنهم قدر الإمكان.





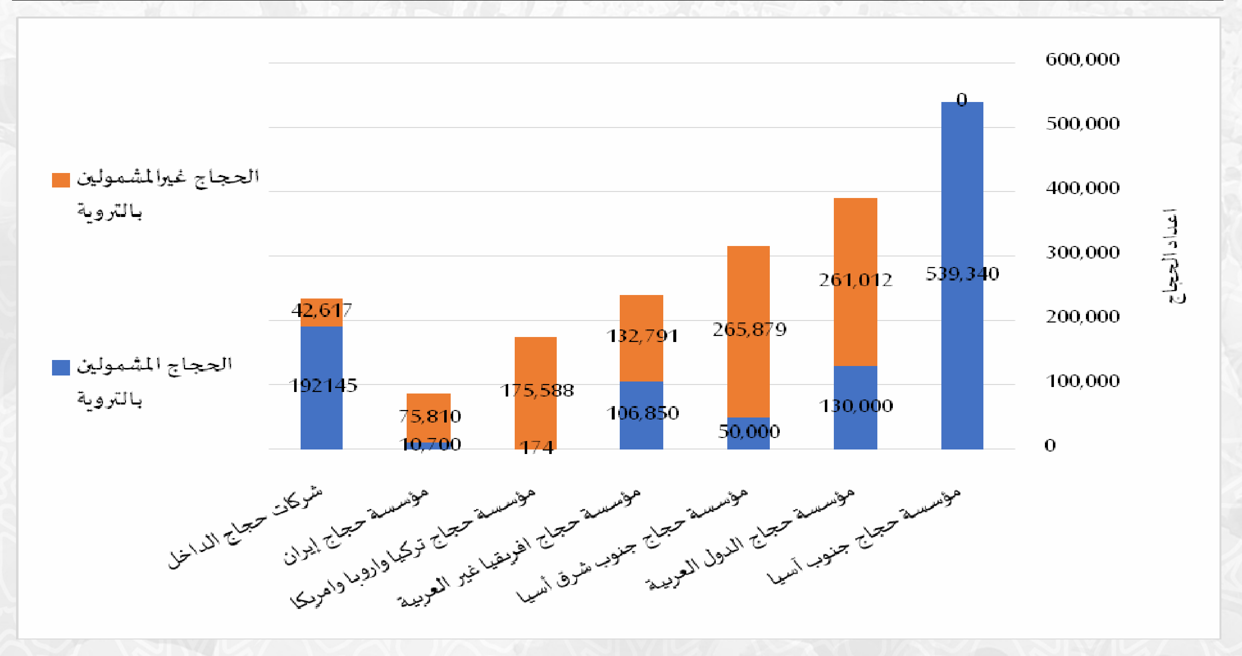


شكل رقم (٢٠). صورة لعمليات نقل الحجاج إلى منى في التروية

الجدول رقم (٢) والشكل رقم (٢١) يوضحان تفصيل للحجاج المشمولين بالتروية حسب إحصاءات عام ١٤٣٩هـ.

جدول رقم (٢). الحجاج المشمولين بالتروية لكل مؤسسة ومقارنتهم بالعدد الكلي للحجاج (المصدر: التقرير النهائي لموسم حج ١٤٣٩هـ – وحدة التفويج)

المؤسسة	العدد الكلي للحجاج	عدد المشمولين بالتروية	نسبة المشمولين بالتروية
مؤسسة حجاج جنوب آسيا	٥٣٩,٣٤٠	٥٣٩,٣٤٠	%١٠٠
مؤسسة حجاج الدول العربية	٣٩١,٠١٢	١٣٠,٠٠٠	%٣٤
مؤسسة حجاج جنوب شرق أسيا	٣١٥,٨٧٩	٥٠,٠٠٠	%١٤
مؤسسة حجاج افريقيا غير العربية	٢٣٩,٦٤١	١٠٦,٨٥٠	%٤٥
مؤسسة حجاج تركيا واروبا وامريكا	١٧٥,٧٦٢	١٧٤.٠٠٠	%١٠٠
مؤسسة حجاج إيران	٨٦,٥١٠	١٠,٧٠٠	%١٣
شركات حجاج الداخل	٢٣٤,٧٦٢	١٩٢.١٤٥	%٨٢
الإجمالي	١,٩٨٢,٩٠٦	١.٢٠٣,٦٩٥	%٦٠



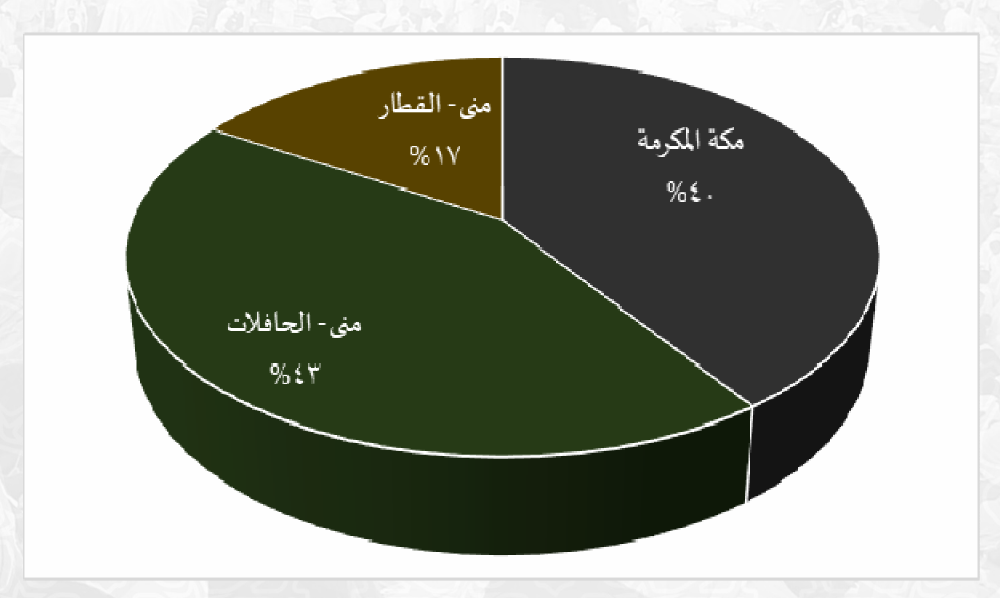
الشكل رقم (٢١). احصائيات الحجاج المشمولين وغير المشمولين بالتروية لكل مؤسسات الطوافة

الملاحظات على إدارة الحركة في مرحلة التروية:

- فصل حركة المشاة عن الحافلات وخاصة بعد صالة الفجر حيث تصل الأفواج من المسجد الحرام إلى مشعر منى مما يعيق حركة الحافلات على هذه الطرق
- إيجاد آلية أفضل لفرز الحافلات في مرحلة الدخول إلى منى لتقليص الارتدادات في مداخل منى خصوصا الانفاق
- الحاجة إلى خطة مرورية محكمة لحركة الحافلات الناقلة للحجاج من مكة إلى منى
- وجود الحجاج غير النظاميين على مسارات الحافلات يؤدي إلى إعاقة الحركة
- تعطل نظام ضيف عند بداية التروية يوم ٧ ذي الحجة الامر الذي ادي إلى تأخير البدء في التروية وتسليم الحافلات إلى المؤسسات بصورة يدوية وهذا يستدعي ضرورة اختبار وتجريب النظام بصورة كافية قبل موسم الحج واكتشاف كل المشكلات والاعطال فيه..
- عمل آلية واضحة لضبط وصول المرشدين إلى أماكنهم واستلام الحافلات في الوقت المناسب حيث تسبب تأخر وصول المرشدين لبعض مكاتب مؤسسات النقل الترددي إلى تأخر في عمل النقل إلى منى.

٤.٢.١.٢ إدارة الحركة في مرحلة التصعيد إلى عرفة

تمثل هذه المرحلة ركن الحج الأعظم حيث ينتقل كل الحجاج للوقوف في عرفات في التاسع من ذي الحجة وتتفاوت أوقات التصعيد مما يساهم في التخفيف من الازدحام وتتولى الجهات الأمنية الجزء الأكبر من العمليات حيث تقوم بتنظيم سير الحافلات والأفراد وتقوم بضبط حركة الحجاج الغير نظاميين. في هذه المرحلة يتواجد جميع الحجاج في مشعر عرفات. تشمل هذه المرحلة الحجاج الذين ادوا نسك التروية بجانب غير المشمولين بالتروية من مساكنهم بمكة المكرمة او الحجاج القادمين من إلى عرفة مباشرة (بعض حجاج الداخل)، كما هو موضح في الشكل رقم (٢٢).



شكل رقم (٢٢)

الحجاج المفوجين إلى مشعر عرفات حسب نقطة الانطلاق (المصدر: التقرير النهائي لموسم حج ١٤٣٩هـ – وحدة التفويج)

تشرف مؤسسات الطوافة وشركات حجاج الداخل على نقل الحجاج إلى مشعر عرفات حيث يتم تجهيز المخيمات بواسطة مؤسسات الطوافة وتامين الاعاشة وكل الخدمات. تضع الإدارة العامة للمرور خطة مرورية كاملة لنقل الحجاج من مساكنهم إلى مشعر عرفات ويتم تحديد الشوارع والمسارات التي تسلكها الحافلات بعناية ويتم متابعة حركة الحافلات بواسطة النقابة العامة للسيارات ووكالة الوزارة لشؤون نقل الحجاج والمعتمرين للتأكد من التزامها بالخطط المحددة لها. في مشعر منى تقوم الجهات الأمنية بفرض اتجاه موحد للحركة في كل الشوارع من الغرب إلى الشرق باتجاه عرفة عد طريق الملك عبد العزيز وطريق الملك فهد وطريق الملك عبد الله التي يسمح فيها بالحركة المعاكسة.

جدول رقم (٣)

إحصاءات الحجاج المفوجين بالقطار في مرحلة الافاضة إلى عرفة لحج عام ١٤٣٩هـ (الإحصاءات حسب جداول التفويج)

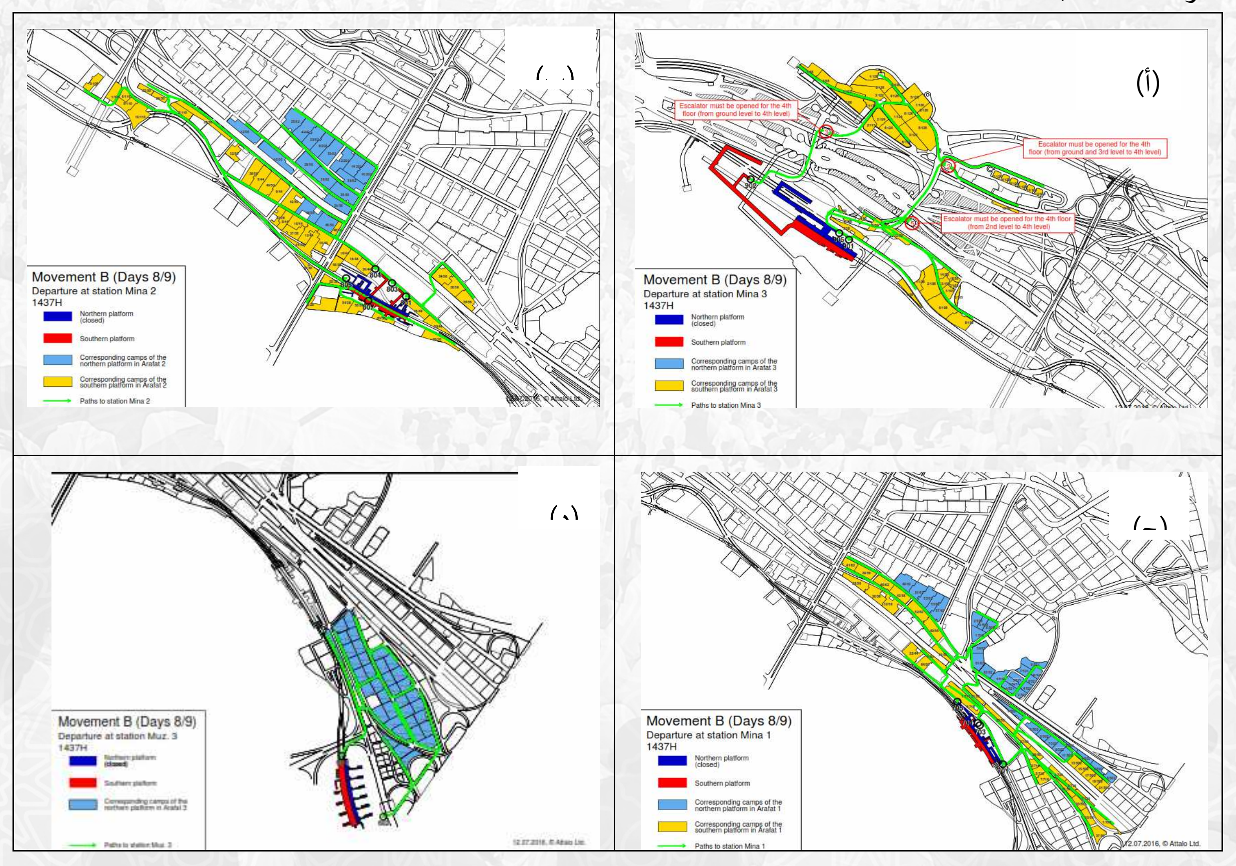
المؤسسة	أعداد الحجاج	محطة المغادرة	محطة الوصول	تاريخ التفويج
حجاج جنوب اسيا	١٣٠٠٠٠	منى ١، منى ٢	عرفات ١، عرفات ٢	٨ – ٩ ذي الحجة
حجاج الداخل	١٨٥٠٠٠	منى ١، ٢، ٣ ومزدلفة ٣	عرفات ١، ٢، ٣	٨ – ٩ ذي الحجة
حجاج تركيا	٦٠٠٠	منى ٣	عرفات ٣ (جنوب)	٩ ذي الحجة
حجاج الدول العربية	٨٤٠٠	منى ٢	عرفات ٢ (جنوب)	٩ ذي الحجة

يتم نقل الحجاج من منى بطريقتين، بالحافلات وهم النسبة الأكبر من الحجاج، كما يتم نقل بعضهم باستخدام قطار المشاعر حيث تتولى هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة تشغيل القطار وتتولى قوات امن المنشآت إدارة الحركة في محطات القطار. تتحرك الحافلات من منى على عرفة بناء على خطة مرورية من قبل الإدارة العامة للمرور وتقوم النقابة العامة للسيارات والإدارة العامة لنقل الحجاج بمتابعة حركة سير حافلات الحجاج حتى وصولها إلى مخيمات الحجاج. عند وصول الحجاج إلى مخيماتهم في مشعر عرفات، تتوالى مكاتب الخدمة الميدانية تسكينهم في المخيم ويتم ادخال بيانات التسكين في تطبيق التفويج، كما يتولى فرع الوزارة بمكة المكرمة الرقابة الميدانية على اعمال مؤسسات الطوافة في مشعر عرفات.في هذه المرحلة يتم نقل كل حجاج الداخل المدرجين في التروية ونسبة مقدرة من حجاج جنوب اسيا بجانب نسبة ضئيلة من حجاج الدول العربية وتركيا بواسطة قطار المشاعر. يلخص الجدول رقم (٣) اعداد الحجاج المفوجين بالقطار لمرحلة التصعيد إلى عرفة من كل مؤسسة، كما يوضح محطة المغادرة من منى ومحطة الوصول في عرفة، علما بان مخيمات الحجاج يتم تخصيصها بما يتناسب مع قربها من محطة القطار.

الشكل رقم (٢٣) يوضح محطات قطار المشاعر المقدسة في عرفات (عرفات ١ وعرفات ٢ وعرفات ٣).



شكل رقم (٢٣) توزيع المخميات المخصصة للقطار في عرفات حسب محطات عرفات ١، ٢، ٣. المخيمات باللون الأصفر للمنصة الجنوبية للقطار والمحطات باللون الأزرق للمنصة الشمالية للقطار (المصدر: تقارير جداول التفويج - شركة Attalo ltd).



شكل رقم (٢٤) توزيع مخيمات الحجاج المفوجين بالقطار في مشعر منى، (أ) محطة منى ٣ وهي الأقرب لجسر الجمرات ويلاحظ انها تستخدم من قبل حجاج في القطاع الشمالي من مشعر منى، (ب) محطة منى ٢، (ج) محة منى ١ ، (د) محطة مزدلفة ٣ (المصدر: تقارير جداول التفويج - شركة Attalo ltd.).




الشكل رقم (٢٤) يوضح مواقع مخيمات الحجاج المفوجين بالقطار لمرحلة التصعيد من منى إلى عرفات (Movement B) حسب جداول التفويج لحج عام ١٤٣٩هـ لمحطات منى ٣ (أ) ومني ٢ (ب) ومنى ١ (ج) ومزدلفة ٣ (٣). الألوان توضح مواقع الحجاج في المخيمات المقابلة مشعر عرفات بحيث يشير اللون الأزرق إلى المخيمات شمال المحطة واللون الأصفر إلى المخيمات جنوب المحطة.

الملاحظات على إدارة الحركة في التصعيد إلى عرفات

- الحاجة إلى وجود آلية لتوجيه المشاة إلى طرق المشاة وابعادهم عن طرق النقل العام خصوصا في مرحلة الافاضة من عرفات حتى لا يتسببوا في إعاقة حركة الحافلات في النقل العام للرد والردين.
- ضرورة تمهيد ممرات المشاة خاصة في المناطق أسفل قطار المشاعر المقدسة (مثل مخلفات الصبات الخرسانية) قبل الموسم بوقت كاف.
- ضرورة تواجد المرشدين مع حجاجهم خاصة في محطات القطار وقرب الحافلات في مرحلة الافاضة.
- الحاجة إلى توزيع الحجاج بصورة متوازنة بين المخيمات الشمالية والجنوبية لمحطات القطار.
- تصعيد الحجاج من مشعر منى ومكة في اوقات مختلفة لتجنب ازدحام الحافلات على الطرق المؤدية إلى عرفات وتقليل وقت رحلة التصعيد عن طريق عمل جدولة واضحة تحدد وقت تصعيد محدد لكل مخيم او مجموعة خدمة ميدانية وإلزام المكاتب والنقابة بعدم خروج الحافلات إلى المخيمات إلى في الوقت المحدد لها.
- النقل بقطار المشاعر المقدسة للحجاج الدول العربية وتركيا يستدعي قطع مسافة طويلة جدا للعبور للجانب الاخر من الجسر، الامر الذي يجعل الرحلة مرهقة للحجاج.
- تأخر وصول القطار إلى المحطات يسبب الاجهاد والتعب خصوصا لكبار السن وفي حالات اشتداد درجة الحرارة عند منتصف النهار.

الشكل رقم (٢٥) يوضح صور متفرقة من مشعر عرفات ويرصد تواجد الحجاج في مناطق مختلفة من المشعر مثل جبل الرحمة ومحطات القطار ومسجدة نمرة ومسارات المشاة في عرفات.



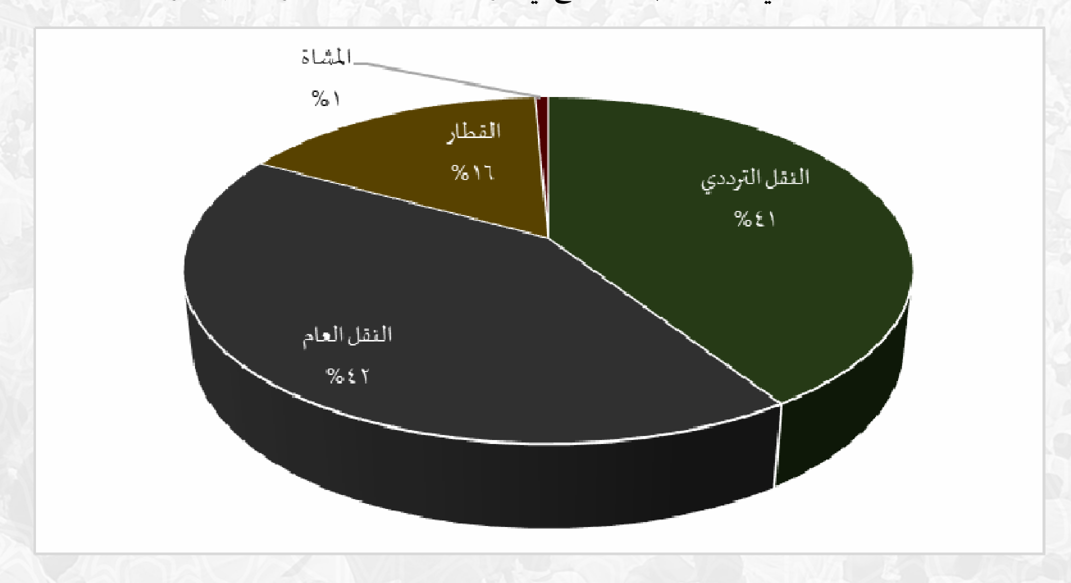





شكل رقم (٢٥). صور متفرقة من مشعر عرفات خلال موسم الحج توضح الحشود البشرية في أماكن متفرقة من المشعر.

٤,٢,١,٣ إدارة الحركة في مرحلة الافاضة من عرفة إلى مزدلفة

يتوجه كل الحجاج إلى مزدلفة بعد إتمام الوقوف في عرفات وتبدأ الإفاضة ابتدأ من الساعة الخامسة مساء وتستمر حتى منتصف الليل ويعد تنظيم عمل حافلات النقل العام من أمور التفويج المطلوبة لتسهيل الإفاضة مع مراعاة الطاقة الاستيعابية في مزدلفة. تتميز هذه المرحلة بتنوع وساط النقل ويتحرك عدد كبير من الحجاج كدفعة واحدة باتجاه مزدلفة مستغلين كل وسائط النقل المتوفرة وهي تشمل قطار المشاعر المقدسة للحجاج المشمولين بالقطار. كما يستخدم قسم أخر من الحجاج النقل الترددي وهي وسيلة فعالة جدا تستخدم من قبل مؤسسات حجاج جنوب شرق اسيا وتركيا وافريقيا غير العربية وإيران. بقية الحجاج يستخدمون النقل العام، كما تستخدم نسبة مقدرة من الحجاج سيارات خاصة او مشيا على الاقدام خصوصا الحجاج غير النظاميين. الشكل رقم (٢٦) يوضح نسب وسائط النقل المختلفة التي يستخدمها الحجاج في مرحلة الافاضة من عرفات إلى مزدلفة.



شكل رقم (٢٦) وسائط النقل من عرفة إلى مزدلفة في مرحلة الافاضة حسب عدد الحجاج (المصدر: التقرير النهائي لموسم حج ١٤٣٩هـ – وحدة التفويج)

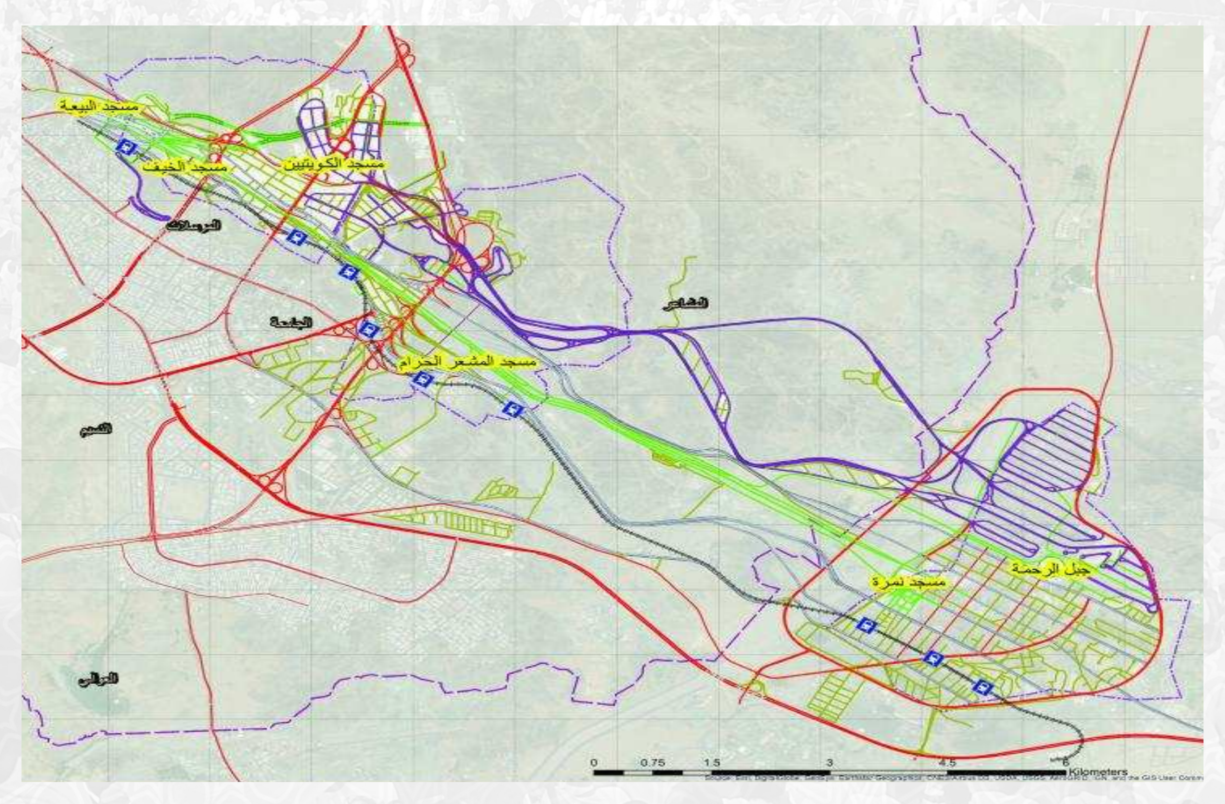
ويمكن تلخيص وسائط النقل وإدارة الحركة في مرحلة الإفاضة من عرفات إلى مزدلفة في النقاط الآتية:

- النقل الترددي (يستغل بواسطة ٣٥% من الحجاج) ويشمل ٤ مؤسسات (جنوب شرق اسيا – تركيا واروبا وامريكا – افريقيا غير العربية وايران) واقد اثبت النقل الترددي فعالية كبيرة لأنه يستخدم مسارات مخصصة لكل مؤسسة من مؤسسات الحجاج وتوجد مواقف مخصصة لكل مؤسسة غرب عرفات (موقف لحجاج تركيا في مطقة

رقم (٨٨) ويتم النقل الترددي باستخدام طريق رقم ٩، موقف حجاج جنوب شرق اسيا في منطقة رقم (٧٨) ويتم النقل الترددي باستخدام طريق رقم (٨) وموقف مؤسسة حجاج الدول الافريقية غير العربية ومؤسسة حجاج ايران في منطقة رقم (٦٨) ويتم النقل باستخدام طريق رقم (٧)

- النقل بالقطار وهو مخصص لحجاج الداخل ونسبة مقدرة من حجاج جنوب اسيا وعدد قليل من حجاج تركيا والدول العربية (الحجاج VIP)، حيث يتم نقل الحجاج من محطة عرفات ١ الي محطة مزدلفة ١ ومن عرفات ٢ إلى مزدلفة ٢ ومن عرفات ٣ إلى مزدلفة ٣.
- النقل العام ويستخدم بواسطة حجاج الدول العربية وحجاج جنوب اسيا غير المشمولين بالقطار وتستخدم المسارات الجنوبية من المشاعر المقدسة (طرق ١ – ٣).
- المشاة ويستخدمون مسار المشاة الرئيسي في المشاعر المقدسة الذي يبدأ عن جبل الرحمة ومسجدة نمر ويمر بمزدلفة حتى الوصول إلى الجمرات.

الشكل رقم (٢٧) يوضح مسارات الافاضة من عرفات إلى مزدلفة حيث يرمز اللون الأزرق إلى مسارات النقل الترددي واللون الأخضر إلى مسارات المشاة، اما اللون الرمادي فيرمز إلى مسارات النقل العام. اللون الأحمر يرمز إلى الطرق الرئيسية والدائرية وهي أيضا تستخدم بواسطة النقل العام، اما اللون الأسود فيوضح مسار قطار المشاعر المقدسة.



شكل رقم (٢٧) مسارات النقل في مرحلة الافاضة من عرفات إلى مزدلفة (الزرقاء للنقل الترددي – الخضراء مسارات المشاة – الرمادية والحمراء مسارات النقل العام – السوداء قطار المشاعر المقدسة) (المصدر: معهد خادم الحرمين لابحاث الحج والعمرة)

الملاحظات على إدارة الحركة في الافاضة من عرفة إلى مزدلفة

- الاستفادة من الفرص الفقهية والرخص المذهبية لتجنب الازدحام والتدافع الذي ينتج عن خروج كتل بشرية كبيرة في آن واحد.





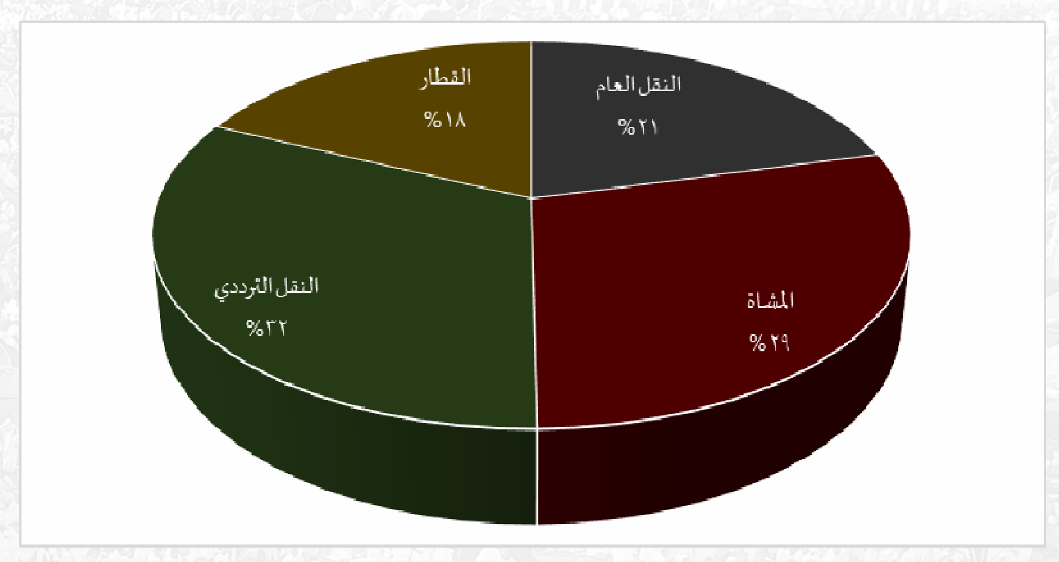
- تجهيز أماكن نزول الحجاج في مشعر مزدلفة بصورة جيدة وتمهيدها ومنع نزول الحجاج في مسارات الحافلات والمشاة
- غياب الخدمات في مشعر مزدلفة يجعله طاردا للحجاج ويتسبب في ازدحام الحجاج في مناطق مخيمات الظل وحول محطات القطار.
- عدم تخصيص المساحات للمؤسسات ومكاتب الخدمة الميدانية في مشعر مزدلفة يسهم في ضعف الخدمات في المشعر.
- في مشعر مزدلفة يحرص الحجاج على النزول قريبا من منى حتى يسهل عليهم الخروج اليها، ولذا يفضل إنزال الحجاج المتأخرين في الخروج من مزدلفة في اول المشعر بينما ينزل الحجاج المتعجلين والذين يرجمون ليلا في مقدمة المشعر مما يلي مشعر منى.
- الاستماع إلى رغبات الحجاج عند وضع خطط التفويج إلى مزدلفة ومنها إلى منى، لان بعض الحجاج يتأخرون في مشعر مزدلفة حتى الفجر بالرغم من أن خطط التفويجهم تدل على النفرة بعد منتصف الليل إلى منى.
- ضرورة عمل حملات توعوية تحفز الحجاج على الالتزام بخطط التفويج وبيان المصلحة من اتباع خطط التفويج.
- الشكل رقم (٢٨) يوضح بعضا من صور للحجاج في مشعر مزدلفة عن شارع ٤٠٦ مع جسر الملك فيصل حيث تم وضع كاميرا ترصد حركة الحشود من الساعة الخامسة مساء حتى فجر يوم العيد. الصور توضح المنطقة في أوقات مختلفة حيث نلاحظ انها كانت خالية من الحجاج عن الساعة السابعة مساء حتى بلغ توافد الحجاج ذروته عن الساعة الثانية عشر منتصف الليل واستمر تواجد الحجاج في هذه المنطقة حتى الفجر.



شكل رقم (٢٨). صورة للحجاج في مشعر مزدلفة في أوقات مختلفة من الليل حيث يلاحظ أن أفواج الحجاج بدأت تتوافد بكثافة إلى المشعر بعد الساعة التاسعة مساء وبلغت ذروتها عند الساعة الواحدة منتصف الليل

٤,٢,١,٤ إدارة الحركة في مرحلة النفرة من مزدلفة إلى منى

بعد المبيت في مزدلفة ينطلق الحجاج إلى المخيمات في منى والكثير منهم يتوجهون مباشرة إلى الجمرات وفي أوقات متفاوتة وفق المذهب الفقهي المتبع لكل مجموعة. وتستمر تلك الحركة من مساء يوم التاسع من ذي الحجة حتى فجر يوم العيد وتشكل حركة المشاة المشكلة الأكبر في إدارة الحركة إذ أن جزءاً غير يسير منهم يغادر الحافلات النظامية للمبيت بمزدلفة إلى الشروق ومن ثم الذهاب إلى منى مشياً على الأقدام مما يؤثر على برامج التفويج والتي تعتمد على وصول الحجاج بالحافلات إلى خيامهم بمني قبل البدء ببرنامج التفويج.



شكل رقم (٢٩) وسائط نقل الحجاج من مزدلفة إلى منى

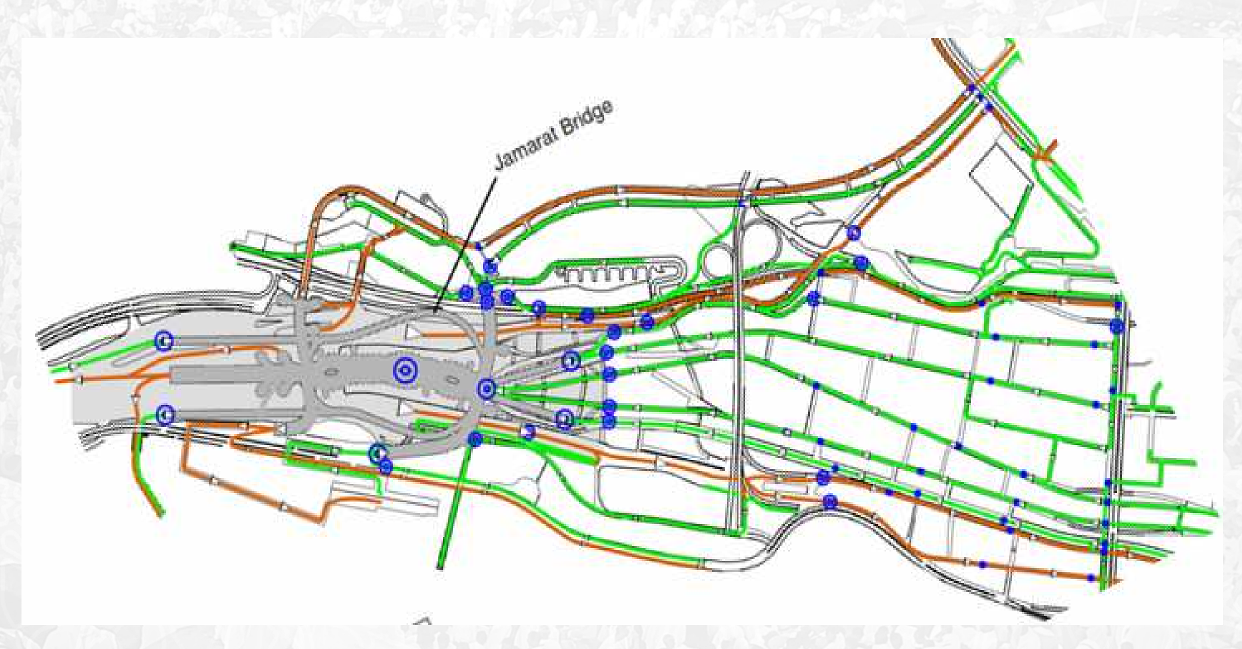
الشكل رقم (٢٩) يوضح أن النسبة الأكبر من الحجاج تغادر من مزدلفة إلى منى مشيا على الاقدام في صباح يوم النحر بينما ينتقل الحجاج المجدولين بالقطار، كما هو مخطط لهم ونلاحظ أن نسبة كبيرة من الحجاج تتخلف عن الحافلات وتبيت في مزدلفة حتى الشروق لتنطلق منها لرمي الجمرات دونمراعاة لجداول وأنظمة التفويج. تم وضع خطط التفويج بحيث يتجه الحجاج إلى خيامهم في منى أولا ومن ثم التحرك منها لرمي الجمرات حسب الجدول المعد لذلك الا أن الغالب الملاحظ هو توجه الحجاج مباشرة إلى جسر الجمرات لرمي جمرة العقبة الكبرى والتحلل الأصغر ومن ثم يعودون إلى مخيماتهم.

الملاحظات على إدارة الحركة في النفرة من مزدلفة إلى منى

- نسبة كبيرة من الحجاج تغادر مشعر مزدلفة بعد منتصف الليل وتتجه مباشرة إلى جسر الجمرات وليس للخيام، لذا فانه من المهم تضمين هذا التحرك في خطط التفويج والتعامل معها بصورة إيجابية.
- في صباح يوم العيد يتحرك من بقي من الحجاج في مزدلفة حتى الفجر إلى جسر الجمرات مباشرة مستغلين مسارات المشاة بينما خطط التفويج الحالية تعتمد على ذهاب الحجاج إلى المخيمات. لذا فانه يتم اقفال جميع المسارات المؤدية من مزدلفة إلى الجمرات مباشرة وفتح مسارات تؤدي إلى المخيمات.
- عدم تمكن الحافلات من نقل الحجاج من مزدلفة حيث تتوقف الحركة تماما على كافة الطرق المؤدية إلى منى بسبب وجود المشاة فيها.

٤,٢,١,٥ إدارة الحركة في مرحلة رمي الجمرات

تعتبر مرحلة رمي الجمرات من المراحل الأكثر حرجاً في الحج إذ تتداخل الحشود في المسارات في منى وتتزاحم بصورة كثيفة مما تسبب في حصول حوادث مؤسفة في السابق كان اخرها في موسم حج ١٤٣٦هـ. هذه المرحلة تبدأ من ليلة العيد إلى مغرب يوم ١٣ ذي الحجة حيث يتوافد الحجاج في مجموعات كبيرة وصغيرة لرمي الجمرات وتشهد مرحلة الرمي ذروتها في صباح يوم العيد بين الساعة ٦:٠٠ صباحا و١٠:٠٠ صباحا حيث يتوافد الحجاج من مزدلفة لرمي جمرة العقبة الكبرى. تعتمد استراتيجية إدارة الحركة في هذه المرحلة على تفويج الحجاج إلى جسر الجمرات من مخيمات الحجاج حسب جداول ومسارات محددة بصورة لا تمنع تجاوز الطاقة الاستيعابية لجسر الجمرات والمسارات المؤدية اليه. في هذه المرحلة تم ربط كل المخيمات بمسارات للذهاب ومسارات أخرى للعودة، كما تم فرض اتجاه واحد للحركة خصوصا في المنطقة القريبة من جسر الجمرات (المنطقة غرب جسر الملك عبد الله). الشكل رقم (٣٠) يوضح مسارات الذهاب لجسر الجمرات (اللون الأخضر) ومسارات العودة منها (اللون البني) والنقاط الزرقاء توضح المناطق الحرجة في منى.



شكل رقم (٣٠) مسارات الذهاب والعودة من والى جسر الجمرات، الأخضر مسارات الذهاب والبني مسارات العودة. (المصدر: هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة)

الجدول رقم (٤) يوضح مسارات الذهاب ومسارات العودة المرتبطة بها والطابق المخصص لرمي الجمرات له والطاقة الاستيعابية القصوى لكل مسار (حاج/الساعة).

جدول رقم (٤). مسارات المشاة إلى لرمي الجمرات موضحا مسار الذهاب والعودة والطابق المخصص لرمي الجمرات والطاقة الاستيعابية لكل منها (المصدر: هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة)

الطابق في جسر الجمرات	طريق الذهاب	طريق العودة
الطابق الأرضي (١٢٠,٠٠٠ حاج/الساعة)	طريق سوق العرب (٣٥,٠٠٠)	طريق الملك فيصل (١١٠,٠٠٠)
	طريق الجوهرة (٣٥,٠٠٠)	
الطابق الأول (١٢٠,٠٠٠ حاج/الساعة)	طريق ٢٠٦ (٢٥,٠٠٠)	طريق الملك فهد (٣٧,٥٠٠)
	الشارع الجديد (٢٥,٠٠٠)	
	طريق المشاة المظلل (٦٠,٠٠٠)	
	طريق الملك فهد (٢٠,٠٠٠)	
	طريق ١٥ (٣٩,٠٠٠)	طريق ١٥ (٣٩,٠٠٠)
الطابق الثاني (١٢٠,٠٠٠ حاج/الساعة)	طريق الرابطة (٢٠,٠٠٠)	طريق الملك فيصل (١١٠,٠٠٠)
	الششة (٢٠,٠٠٠)	الششة (٢٠,٠٠٠)
	العزيزية (٤٠,٠٠٠)	العزيزية (٤٠,٠٠٠)
الطابق الثالث (١٢٠,٠٠٠ حاج/الساعة)	انفاق الشعيبين (٤٠,٠٠٠)	انفاق الشعيبين (٤٠,٠٠٠)
	طريق ١٢٤ (٧,٠٠٠)	الكبش (٢٢,٠٠٠)
	طريق ١٢٦ (٧,٠٠٠)	
	طريق ١٢٨ (١٠,٠٠٠)	طريق الملك فهد (٣٧,٥٠٠)
	الملك فهد (٢٠,٠٠٠)	
الطابق الرابع (١٢٠,٠٠٠ حاج/الساعة)	ربع صدقي (٣٠,٠٠٠)	ربع صدقي (٣٠,٠٠٠)
	طريق الملك عبد العزيز (١٠,٠٠٠)	طريق الملك عبد العزيز (١٠,٠٠٠)
	محطة القطار منى ٣ (٤٥,٠٠٠)	محطة القطار منى ٣ (٤٥,٠٠٠)

جداول التفويج هي الأساس المنهجي لتفويج الحجاج في مرحلة جسر الجمرات وقد ساهمت هذه الجداول خلال المرحلة الماضية في تخفيف الازدحامات التي كانت تحدث سابقا في جسر الجمرات صباح يوم العيد. تقوم وحدة التفويج بتكليف مستشارين لإعداد جداول التفويج لجسر الجمرات وقطار المشاعر المقدسة بناء على اعداد الحجاج وتوزيع المخيمات والحالية الراهنة للمسارات المؤدية إلى جسر الجمرات والقادمة منه. حيث تعتمد منهجية إعداد جداول التفويج على الفرضيات الاتية:

- فرضية المسار المنفصل حيث تم تحديد مسار للذهاب ومسار اخر للعودة يلتزم الحجاج والمشغلين والجهات الأمنية به خلال الموسم.
- الطاقة الاستيعابية لجسر الجمرات والمسارات تستغل بنسبة ٥٠% كحد أقصي من اجل وضع اعتبار للحالات الطارئة وضمان التشغيل الآمن في حالة دخول الحجاج غير النظاميين.
- الالتزام بأوقات الحظر وهي أوقات يحظر في خروج الحجاج النظامين لرمي الجمرات وهي توازي الأوقات الأكثر إشغالا للجسر حسب الإحصاءات السابقة، وأوقات الحظر المعتمدة هي:

– يوم ١٠ ذي الحجة (٦:٠٠ – ١:٠٠)

– يوم ١١ ذي الحجة (١٣:٣٠ – ١٨:٣٠)

– يوم ١٢ ذي الحجة (١٠:٠٠ – ١٤:٣٠)

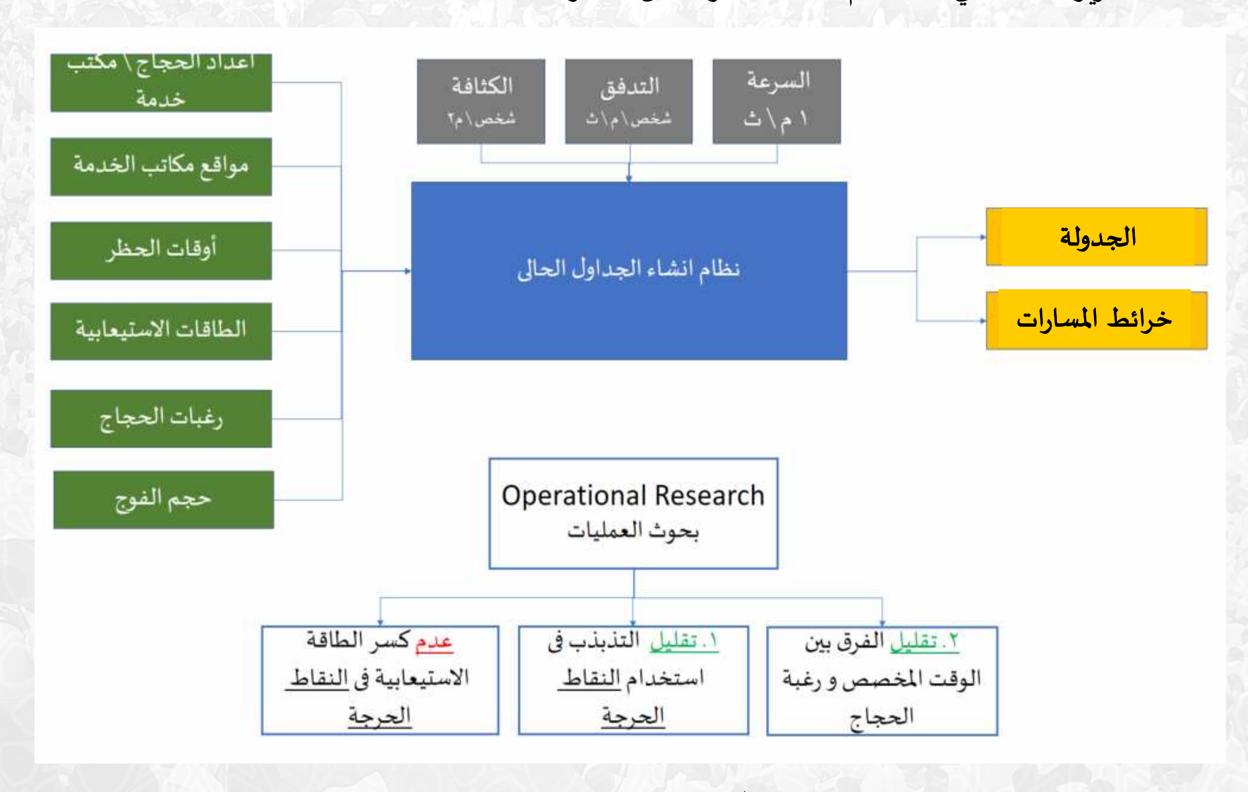
– افتراض أن سرعة الحركة الحجاج هي ١ متر/الثانية (على كل المسارات في الذهاب والعودة)




- تقسيم الحجاج إلى أفواج (مجموعات صغيرة مكونه من ٢٥٠ حاجا)
- الكثافة على جسر الجمرات والمسارات لا تتجاوز ١ شخص/متر المربع

بناء على المعطيات والفرضيات أعلاه يتم استخدام خوارزميات وأنظمة رياضية لإعداد جداول التفويج في كل موسم من مواسم الحج وتوزع على المؤسسات قبل الموسم بمدة كافية. في كل مكتب خدمة يكون هناك عضو متخصص مسؤول عن عمليات التفويج ينضوي تحته مجموعة من المرشدين الميدانية الذين يرافقون أفواج الحجاج من المخيمات إلى جسر الجمرات وحتى العودة إلى المخيم مرة أخرى ويتم رصد وقت الخروج ووقت العودة إلى المخيم بواسطة المرشد على طريق تطبيق على الهواتف الناقلة الذي تم إعداده من قبل مركز معلومات الحج والعمرة. الشكل رقم (٣١) يوضح منهجية إعداد جداول التفويج لجسر الجمرات موضحا الافتراضات والمعطيات، كما ويجب أن تراعي جداول التفويج الاشتراطات الآتية:

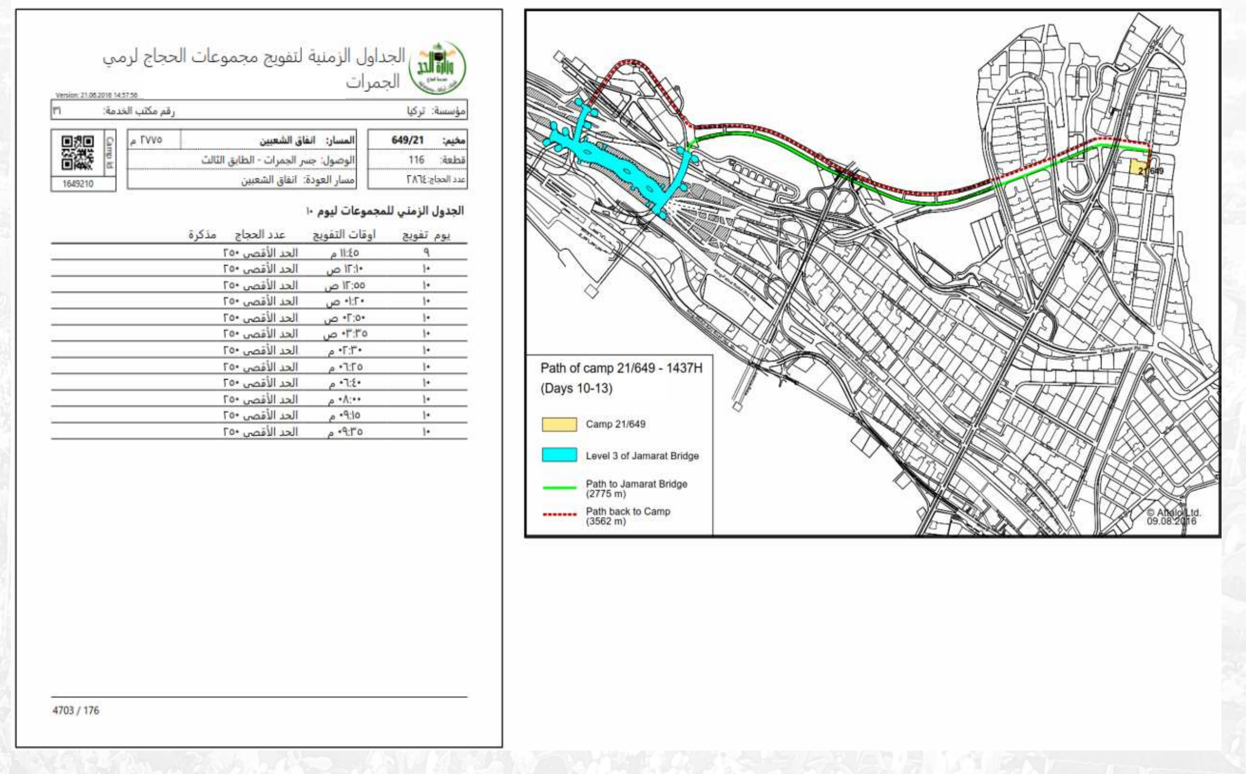
- عدم تجاوز الطاقة الاستيعابية للنقاط الحرجة (اضيق نقطة في كل مسار)
- تقليل الفرق بين رغبة الحجاج في وقت الرمي والوقت المخصص بالجدولة
- تقرير التذبذب في استخدام النقاط الحرجة من المسارات



شكل رقم (٣١). منهجية إعداد جداول التفويج والاشتراطات والافتراضات المعتبرة في عملية الجدولة

الشكل رقم (٣٢) يوضح نموذج لجداول التفويج لجسر الجمرات لاحد مكاتب الخدمة الميدانية حيث يتكون الجدول من قسمين القسم الأول (اليسار) يوضح جداول التفويج للأفواج المختلفة واوقات خروجها من المخيم وعدد الحجاج في كل فوج. القسم الثاني (يمن) يوضح مسار الذهاب إلى جسر الجمرات (الأخضر) وللعودة منه (الأحمر).



الجداول الزمنية لتفويج مجموعات الحجاج لرمي الجمرات

Version: 21.06.2016 14:57:56

مؤسسة: تركيا — رقم مكتب الخدمة: ٣١

مخيم: 649/21 — قطعة: 116 — عدد الحجاج: ٢٨٦٤

المسار: انفاق الشعبين — ٢٧٧٥ م

الوصول: جسر الجمرات - الطابق الثالث

مسار العودة: انفاق الشعبين

Camp Id: 1649210

الجدول الزمني للمجموعات ليوم ١٠

يوم تفويج	اوقات التفويج	عدد الحجاج	مذكرة
٩	١١:٤٥ م	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	١٢:١٠ ص	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	١٢:٥٥ ص	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠١:٢٠ ص	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٢:٥٠ ص	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٣:٣٥ ص	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٢:٣٠ م	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٦:٢٥ م	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٦:٤٠ م	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٨:٠٠ م	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٩:١٥ م	الحد الأقصى ٢٥٠	
١٠	٠٩:٣٥ م	الحد الأقصى ٢٥٠	

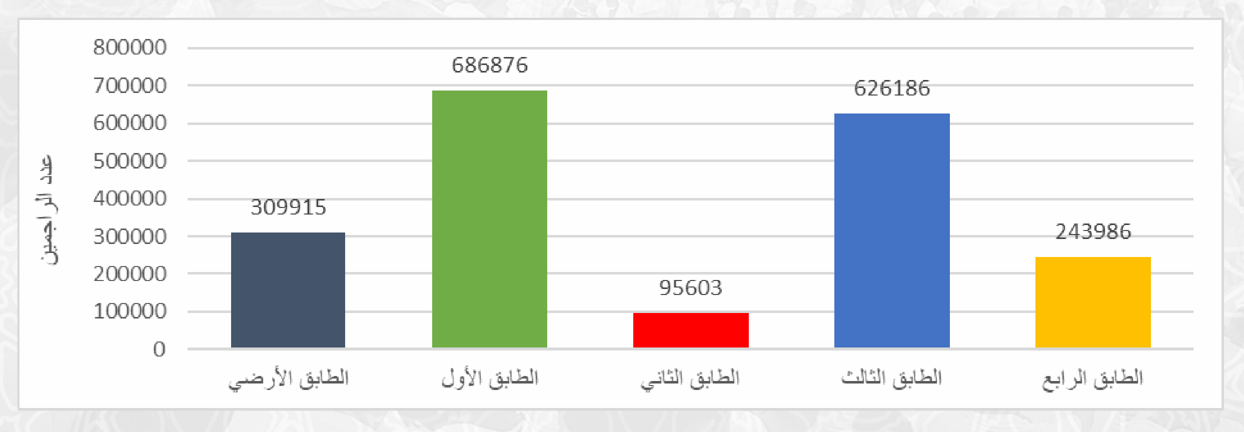
4703 / 176

شكل رقم (٣٢). نموذج لجداول التفويج لاحد المخيمات موضحا أوقات رمي الجمرات لافواج المخيم والمسار الذهاب والعودة

تحليل جداول التفويج

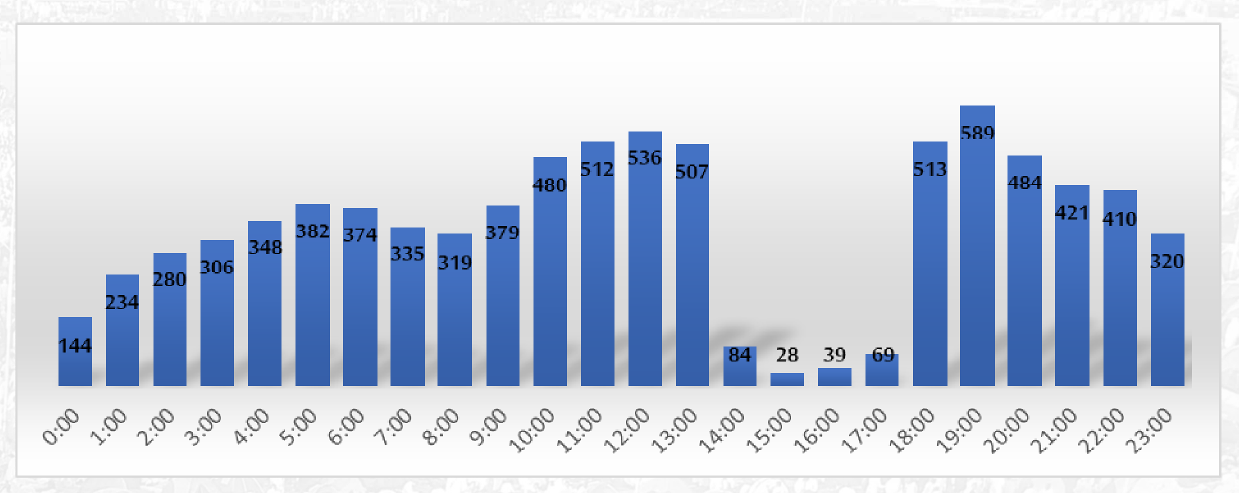
قام الفريق الإستشاري بالاجتماع مع خبراء إعداد جداول التفويج ودراسة ومراجعة كل المصادر والمعلومات والتقارير السابقة لجداول التفويج وبعدها تم تحليل جداول التفويج لموسم حج ١٤٣٩هـ ووجدت الملاحظات الاتية:

١. الجدولة الحالية تفترض أن معظم الحجاج غير النظاميين يستخدمون الطابق الأرضي لذا فإنه يتم تفويج عدد قليل من الحجاج إلى الطابق الأرضي من الجسر فيما توزع نسب اعلى لبقية الطوابق. الطابق الثاني يقل عدد الحجاج المفوجين اليه لارتباطه بمسارات خارج منى (منطقة العزيزية والششة)، كما أن الطابق مرتبط بالتفويج عن طريق قطار المشاعر. لذا فإنه من المهم إيجاد آلية أفضل لإعادة توزيع الحجاج على طوابق جسر الجمرات وعمل المسارات المناسبة لكل منها.



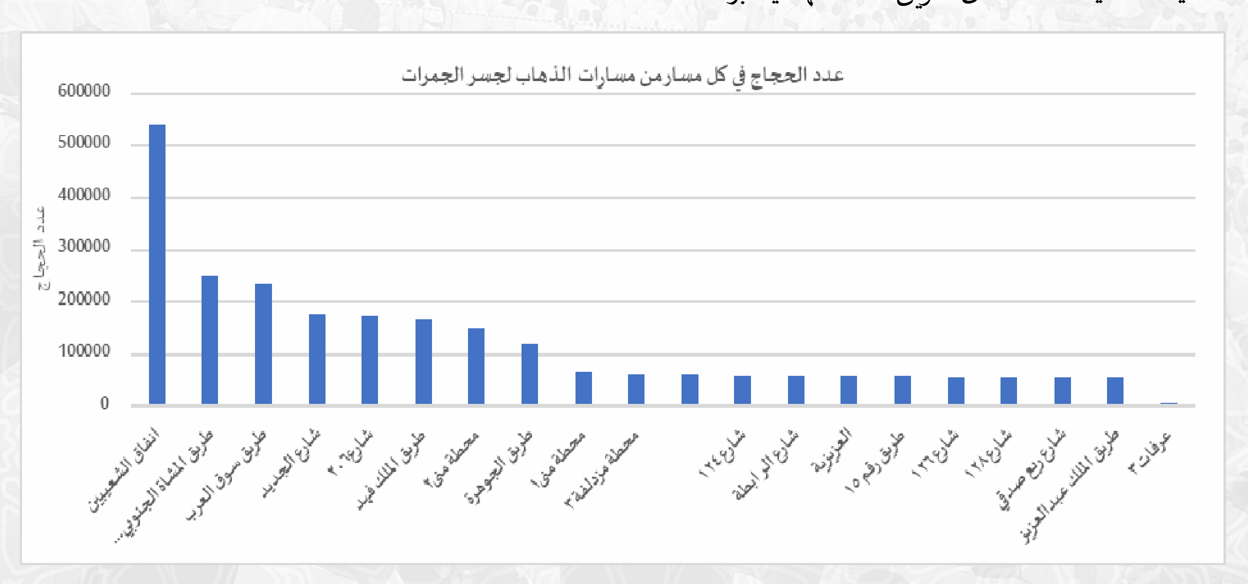
شكل رقم (٣٢). توزيع جدول الحجاج على طوابق جسر الجمرات ليوم ١١ ذي الحجة

٢. التقيد بعدم تفويج الحجاج النظاميين خلال ساعات الحظر عدا الحجاج المفوجين بقطار المشاعر المقدسة، حيث يوضح الشكل رقم (٣٣) عدد أفواج الحجاج الواصلين لجسر الجمرات كل ساعة حسب الجدولة ليوم ١١ ذي الحجة وتبين انخفاض اعداد الأفواج خلال ساعات الحظر (١٣: ٣٠ – ١٨: ٣٠) فيما تبلغ اعداد الأفواج المجدولة ذروتها قبل وقت الحظر وبعده.

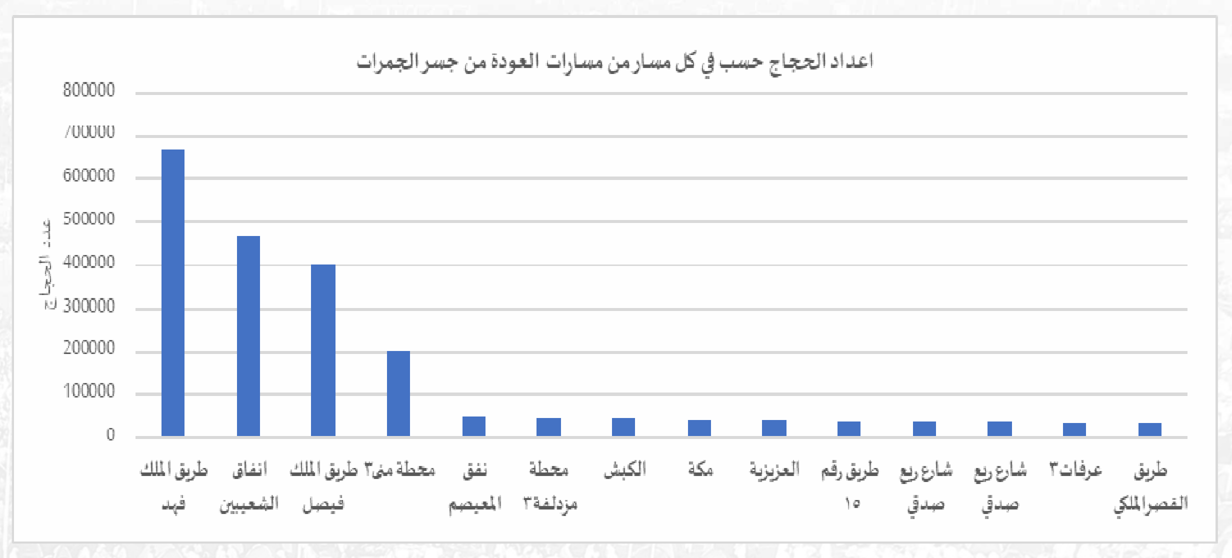


شكل رقم (٣٣). يوضح عدد الأفواج الواصلين لجسر الجمرات كل ساعة ليوم ١١ ذي الحجة حيث تقل عدد الأفواج خلال ساعات الحظر ١٤: ٠٠ – ١٧: ٠٠

٣. يلاحظ توزيع المخيمات على المسارات بصورة غير منتظمة فبعض المسارات بها عدد كبير من المخيمات وبالتالي عدد كبير من الحجاج (الأفواج) فيما توجد مسارات أخرى مرتبطةبعدد قليل من المخيمات كما هو موضح في الشكل رقم (٣٤) الذي يبين عدد المخيمات المرتبطة بكل مسار من المسارات المؤدية إلى جسر الجمرات. يلاحظ أن مسارات انفاق الشعيبين يأتي منها عدد كبير من الحجاج مقارنة بالمسارات الأخرى لعدم وجود مسارات إضافية تربط بين منطقة الشعيبين وجسر الجمرات الامر الذي يستدعي التفكير في عمل مسارات إضافية تربط جسر الجمرات بمنطقة الشعيبين وإعادة توزيع الكتل البشرية عليها. الشكل رقم (٣٥) يوضح مسارات العودة من جسر الجمرات إلى المخيمات حيث نلاحظ أن طريق الملك فهد يعتبر



شكل رقم (٣٤). إجمالي عدد الأفواج لكل مسار من المسارات المتجه إلى جسر الجمرات



الشكل رقم (٣٥). اجمالي عدد الأفواج لكل مسار من مسارات العودة من جسر الجمرات

٤. الواقع الفعلي لرمي الجمرات يختلف كثير عما هو مجدول فمن من خلال مقارنة اعداد الحجاج لكل طابق من طوابق جسر الجمرات التي تم رصدها بواسطة نظام العد بالكاميرات في جسر الجمرات وعدد الحجاج المجدولين لكل طابق نلاحظ أن هناك فرقا كبيرا بينما هو مجدول والواقع الفعلي. فعلى سبيل المثال، كما في الجدول رقم (٥) نجد أنهلا يوجد تفويج مجدول للرمي من الطابق الثاني ليوم ١٠ ذي الحجة الا أن نسبة معتبرة من الحجاج ترمي من الطابق الثاني في يوم النحر. أيضا فان عدد الرامين للجمرات في الطابق الأرضي ليوم العيد يعادل ٣ اضعاف العدد المجدول.

جدول رقم (٥). اعداد الحجاج المجدولين لكل دور من أدوار جسر الجمرات مقارنة بالعدد الفعلي لرمي الجمرات ليوم ١٠ ذي الحجة ١٤٣٩هـ (المصدر: التقرير النهائي لوحدة التفويج ١٤٣٩)

دور رمي الجمرات	عدد الحجاج المجدولين لرمي الجمرات	العدد الفعلي لرمي الجمرات
الدور الأرضي	٣٠٩,٩١٣	٩٢٨,٨٤٩
الدور الأول	٦٨٥,٠٣٥	٥٢٤,٦٩٤
الدور الثاني	٠	١١٧,٢٣٧
الدور الثالث	٦٦٠,٢١٨	٦٧٨,٠٦٠
الدور الرابع	٢٣١,٠٠٤	٥٧٥,٣٣٧

٥. جداول التفويج الحالية لا تراعي رغبات المذهبية والفقهة للحجاج

٦. التفويج في أوقات الصلوات

٧. التفويج في أوقات تناول الوجبات

٨. لا يوجد التزام من قبل الحجاج بأوقات الحظر فمن خلال الدراسات الميدانية تبين أن النسبة الأكبر من الحجاج تأتي لرمي الجمرات من في أوقات الحظر وهذه الاعداد ليست هي للحجاج غير النظاميين فقط بل أن الكثير من المخيمات يخرج حجاجها في أوقات الحظر. الشكل رقم (٣٦) يوضح صورا لمواقع مختلفة في منى في أوقات الحظر خلال يوم ١٠ ذي الحجة حيث يلاحظ وجود اعداد كبيرة من الحجاج في المسارات خلال هذ الأوقات المحظورة (من الساعة ٦: ٣٠ – ١٠ صباحا) مما يوكد انه لا يوجد التزام بأوقات الحظر في كل المسارات. أيضا لوحظ أن جزء مقدرا

من الحجاج الذين يرجمون في أوقات الحظر هم من الحجاج النظاميين لان هناك بعض المناطق والمسارات خصوصا مناطق الشعيبين ومجري الكبش مرتبطة بمخيمات بعيدة عن أماكن تجميع الحجاج غير النظاميين الذي عادة ما يأتون من مزدلفه مباشرة عبر الطرق في بطن وادي منى إلى الطابق الأرضي او الأول من جسر الجمرات.

مخرج جسر الجمرات	مداخل جسر الجمرات من منى
شارع ٢٠٤	مخرج أنفاق الشعيبين باتجاه الجمرات
شارع سوق العرب	شارع الجوهرة

شكل رقم (٣٦). صور متفرقة للحجاج في المسارات خلال يوم ١٠ ذي الحجة في أوقات الحظر (٦: ٠٠ – ١٠: ٣٠)

٤,٢,١,٦ إدارة الحركة في مرحلة التفويج للمسالخ لذبح الهدي

كأحد اعمال يوم النحر يتجه عدد مقدر من الحجاج إلى المسالخ في مرحلة المعيصم للأشراف على ذبح هديهم حسب المعتمد لديهم في المذهب، سالكين مسارات خاصة من خيامهم في منى إلى المسالخ. بينما تفضل الغالبية من الحجاج استخدام قسائم الذبح التي ينفذها البنك الإسلامي للتنمية ويذبح الهدي نيابة عن الحجاج.

الشكل رقم (٣٧) يوضح بعض الصور من المسالخ، يظهر فيه نموذج لأكشاك بيع قسام الهدي للحجاج وصورة أخرى لأفراد فريق المبادرة اثناء زيارة المسالخ والوقوف على العمل بها وصور لحجاج يشرفون على ذبح هديهم وصورة أخرى لمخازن الأغنام قبل الذبح.



الحجاج امام اكشاك شراء قسائم الهدي	زيارة الفريق الإستشاري للمسالخ اثناء الموسم
بعض الحجاج وهم يشرفون على ذبح الهدي	صورة لمخازن الأغنام قبل الذبح

شكل رقم (٣٧). بعض الصور من المسالخ وذبح الهدي

٤,٢,٢ الأدوار والمهام للجهات المشاركة في اعمال التفويج في المشاعر المقدسة

جدول رقم (٦) الأدوار والمهام للجهات المشاركة في المرحلة الرابعة من التفويج

م	الاجراء	الجهة المسؤولة
١	تحديد اعداد الحجاج ومواعيد الخروج للمناسك المختلفة	مؤسسات الطوافة – شركات ومؤسسات حجاج الداخل
٢	تجهيز المخيمات وتأهيلها للسكن	مؤسسات الطوافة – شركات ومؤسسات حجاج الداخل
٣	التأكد من جاهزية المخيمات بالمشاعر المقدسة	فرع الوزارة بمكة المكرمة
٤	توفير الحافلات حسب المواعيد المحددة	النقابة العامة للسيارات
٥	إرشاد الحافلات للحركة بين المناسك	مكتب إرشاد الحافلات
٦	مراقبة وضبط الحجاج المفوجين بالقطار	فرع الوزارة بمكة المكرمة –وحدة التفويج – هيئة تطوير مكة
٧	إصدار وتوزيع جداول تفويج الحجاج للجمرات والقطار	وحدة التفويج
٨	تنظيم سير الحافلات	الجهات الأمنية - المرور
٩	إرشاد التائهين	الكشافة السعودية
١٠	إدارة حركة الحشود وحركة الحافلات	الأمن العام – أمن المنشآت – الجهات الأمنية الأخرى





- وحدة التفويج

– إعداد جدول التفويج لجسر الجمرات مشيا وبالقطار

– إعداد جداول التفويج بالقطار في مراحل التصعيد إلى عرفة والافاضة منها والنفرة إلى منى

– مراقبة عمليات التفويج وتقديم الدعم الفني في حالة رغبة المكاتب تغيير اوقات التفويج لظروف طارئة

– استقبال البيانات والمعلومات الخاصة بجميع أنواع التفويج

– إعداد التقارير وعمل التحليلات عن تقييم خطط وبرامج التفويج أولاً بأول وتحديد نقاط القوة والضعف.

- مؤسسات أرباب الطوائف وشركات حجاج الداخل:

– تجهيز أماكن نزول الحجاج في عرفة ومنى ومزدلفة

– تجهيز المخيمات في منى بالفرش والخدمات المساندة بالتعاون مع مكاتب شؤون الحج

– توفير مرشدين ميدانين لتفويج الحجاج إلى جسر الجمرات

– إرشاد الحجاج في كل تحركاتهم وطلب الحافلات الناقلة للحجاج في كل مرحلة من المراحل (تصعيد – افاضة – نفرة)

– توجيه الحجاج وإرشادهم إلى مواقع المسالخ لأداء نسك الهدي

– تقديم طلبات نقل الحجاج في المشاعر المقدسة إلى النقابة العامة للسيارات للحصول على الحافلات المطلوبة

- فرع الوزارة بمكة المكرمة

– الرقابة الميدانية على اعمال المؤسسات والنقابة العامة للسيارات في المشاعر المقدسة

– الرقابة على جهازية مخيمات الحجاج في منى وعرفات

– الرقابة على التزام الحجاج بجداول التفويج وعدم خروجهم في غير الوقت المجدول

- هيئة تطوير منطقة مكة المكرمة

– تجهيز وتشغيل منشأة الجمرات خلال الموسم لرمي الجمرات

– عمل مسارات حركة الحشود على مداخل ومخارج جسر الجمرات واسفل محطات القطار

– تشغيل قطار المشاعر المقدسة في جميع المحطات

– توفير مرشدين في محطات القطار لضبط الحركة ومساعدة الحجاج

– عمل خرائط المخيمات المنقولة بقطار المشاعر المقدسة

- النقابة العامة للسيارات:

– توفير الحافلات الناقلة للحجاج في كل مراحل المشاعر المقدسة

– متابعة حركة الحافلات والتأكد من توفير ورش متحركة وحافلات بديلة على المسار




- مكتب إرشاد حافلات نقل الحجاج:
  - توفير العدد اللازم من مرشدي الحافلات لتوجيه الحافلات فور وصولها وفقاً لعقود الإسكان.
- الكشافة السعودية
  - إرشاد التأهلين في المشاعر المقدسة وايصالهم إلى مخيماتهم او مكاتب التائهين
- الجهات الأمنية
  - إدارة حركة الحشود داخل المشاعر والفصل بين حركة الافراد والمركبات
  - تنفيذ الخطط المرورية والتأكد من التقييد بها من قبل مركبات الحجاج
  - إدارة حركة الحشود في قطار المشاعر المقدسة
  - إدارة حركة الحشود في جسر الجمرات
  - منع المركبات غير المصرحة من دخل والمشاعر المقدسة ومنع الحجاج غير الناميين
  - منع ومكافحة الافتراش في المشاعر المقدسة
  - إزام الحجاج بالمسارات المحدد ومنع الحركة العكسية خصوصا في مشعر منى

٤,٢,٣ البنية التحتية للتفويج في المشاعر المقدسة

تتضمن البنية التحتية في المشاعر المقدسة المخيمات في مشعر منى والخيام في مشعر عرفات والمساحات السكنية في مشعر مزدلفة والطرق الواصلة بين المشاعر المقدسة بما فيها الطرق الترددية وطرق المشاة وطرق النقل العام. أيضا يدخل ضمن البنية التحتية للتفويج في المشاعر المقدسة القطار وجميع محطاته بجانب جسر الجمرات ومسارات المشاة المؤدية آلية. الشكل رقم (٣٠) يوضح خريطة عامة للمشاعر المقدسة موضحا فيها مقارنة بين عرفة ومنى ومزدلفة وجسر الجمرات والحرم المكي في المساحة الكلية والمساحة المستغلة والسعة الاستيعابية من حيث عدد الحجاج/المصلين. كما يوضح الشكل موقع كل مشعر على الخريطة وطوله والمسافة بين المشاعر المختلفة والمسافة بين المشاعر المقدسة والحرم.



الشكل رقم (٣٨). خريطة عامة للمشاعر المقدسة توضح المخيمات والطرق توزيع المؤسسات علي المخيمات في منى وعرفات




جدول رقم (٧). يوضح مقارنة بين المشاعر المختلفة في المساحة والطاقة الاستيعابية ونسبة المساحة المستفاد منها في المشعر

المشعر	المساحة الاجمالية	المساحة المستفاد منها	نسبة المساحة المستغلة إلى المساحة الكلية للمشعر	الطاقة الاستيعابية
مشعر منى	٨,١٠٠,٠٠٠ مترا مربعا	٣,٩٢٠,٠٠٠ مترا مربعا	%٤٨	مليون حاج (سعة المخيمات)
مشعر مزدلفة	١١,٧٠٠,٠٠٠ مترا مربعا	٧,٣٠٠,٠٠٠ مترا مربعا	%٦٢	٢ مليون حاج (سعة مواقع نزول الحجاج)
مشعر عرفات	١٢,٧٠٠,٠٠٠ مترا مربعا	١١,٥٥٠,٠٠٠ مترا مربعا	%٩١	٢,٩ مليون حاج (الطاقة الاستيعابية للمخيمات

الجدول رقم (٧) يوضح مقارنة بين المشاعر المختلفة (منى – مزدلفة – عرفات) حيث نلاحظ أن مشعر منى اقلها مساحة بالإضافة إلى أن ما يزيد عن ٥٠% من مساحة المشعر غير مستغلة نسبة للجبال غير المستغلة في المشعر. الطاقة الاستيعابية للمخيمات داخل الحدود الشرعية لمشعر منى حوالي مليون حاج. اما مشعر مزدلفة فان مساحة المناطق الجاهزة لنزول الحجاج فيه تسع قرابة المليونين حاج وان ما يزيد عن ٤٠% من مساحة المشعر غير مستغلة لوجود الجبال. اما مشعر عرفات فسطحه منبسط نسبيا وتقل فيه الجبال مقارنة ببقية المشاعر حيث نلاحظ أن ما يزيد عن ٩٠% من مساحة المشعر مستغلة حاليا بمرافق الحج والخدمات وغيرها.

٤,٢,٣,١ البنى التحتية في مشعر منى

البنى التحتية في منى تشمل المخيمات والمسارات وجسر الجمرات والخدمات المقدمة فيها، يوجد بمشعر منى قرابة ٨٥٦ مخيما بأحجام وسعات متفاوت تتسع لحوالي ١,٣٥٠,٠٠٠ حاج وهي موزعة بين مكاتب مؤسسات الطوافة حسب اعداد الحجاج لكل مؤسسة.تشكل المخيمات مساحة ٣٨% من المساحة المستغلة داخل الحدود الشرعية للمشعر فيما المخيمات داخل الحدود الشرعية للمشعر تتسع لمليون حاج بالإضافة إلى بعض المخيمات تم بناءها في مناطق مزدلفة مما يلي منى لتصل السعة الاجمالية للمشعر إلى ١.٣٥ مليون حاج.تشكل الطرق ما مساحته ٢٥% من مساحة مشعر منى بينما تستغل المساحة المتبقية بواسطة مناطق الخدمات والمباني الحكومية. الجدول رقم (٨) يوضح ملخصا لإحصاءات المخيمات ومكاتب الخدمية الميدانية في مشعر منى واعداد الحجاج لكل مؤسسة من المؤسسات الاهلية وشركات حجاج الداخل التي تخدم الحجاج.

جدول رقم (٨). ملخص لاعداد مكاتب الخدمة الميدانية والمخيمات والحجاج لكل مؤسسة (المصدر: جداول تفويج الحجاج النسخة ١١)

المؤسسات	عدد مكاتب الخدمة	عدد المخيمات	إجمالي عدد الحجاج
المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج دول جنوب آسيا	١٤٠	١٨٥	٥٣٩,٣٤٠
المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج الدول العربية	١٤٦	١٥٤	٣٩١,٠١٢
المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا	١٠٤	١٠٩	٣١٥,٨٧٩
المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج تركيا واروبا وامريكا	٥٧	٦٩	٢٣٩,٦٤١
المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج الدول الافريقية غير العربية	٥١	٥١	١٧٥,٧٦٢
المؤسسة الاهلية لمطوفي حجاج إيران	٩	٢٠	٨٦,٥١٠
شركات حجاج الداخل	١٩٣	٢٦٨	٢٣٤,٧٦٢
الإجمالي	٧٠٠ مكتب خدمة ميدانية	٨٥٦ مخيما	١,٩٨٢,٩٠٦ حاج






شكل رقم (٣٩). خريطة للحدود الشرعية لمشعر منى

الشكل رقم (٣٩) يوضح توزيع مخيمات الحجاج في مشعر منى على مؤسسات الطوافة والطرق والمسارات الرئيسية في منى ومن أهم المسارات هي المسارات الواصلة من المخيمات إلى جسر الجمرات لأداء رمي الجمرات. كما يوضح الشكل رقم (٤) صور لاهم تحديات إدارة الحركة في مشعر منى متمثلة في تراكم النفايات والزحام في الخيام الذي يجعلها طاردة للحجاج ويدفع بهم إلى المسارات مما يتسبب في حدوث الزحام. أيضا من أهم المعوقات في مشعر منى هو افتراش الحجاج غير النظاميين للمسارات والطرقات وتسربات المياه من رشاشات المياه.

الملاحظات على البنية التحتية في مشعر منى:

- البنية التحتية الحالية تضيق بالزيادة في اعداد الحجاج ولا تتسع للعدد الكلي الحالي من الحجاج وتتطلب التطوير والتحسينات
- تركم النفايات امام المخيمات وفي مسارات المشاة يتسبب في إعاقة الحركة في التفويج وتضيق المسارات
- المخيمات ضيقة من الداخل وكثيرا من الحجاج ينفرون منها إلى المساكن في مكة
- لا تتوفر مسارات وممرات خاصة بالطواري والخدمات
- لا يوجد أماكن كافية داخل المخيمات تسمح بتجميع الأفواج مما يطر المكاتب لتجميع الأفواج في المسار امام المخيم مما يتسبب في إعاقة الحركة.



شكل رقم (٤٠) بعض الصور لمشعر منى يبين (أ) صورة داخل المخيم حيث يظهر عدد كبير من الحجاج في مساحة ضيقة، (ب) صورة لتراكم النفايات عند مدخل المخيم وصغر حجم صندوق النفايات امام المخيم، (ج) صورة لحجاج غير نظاميين يفترشون الطرقات في منى، (د) صورة لتراكم المياه في مشعر منى من رشاشات المياه

٤,٢,٣,٢ البنية التحتية في مشعر مزدلفة

مشعر مزدلفة يفتقد إلى التنظيم والى وجود مسطحات معدة لنزول الحجاج، كما أن المسارات داخل المشعر تزدحم بالحجاج الذين يفترشون الطرقات والمسارات الامر الذي يودي إلى إعاقة حركة الحافلات الناقلة للحجاج خصوصا في النقل العام. لا يوجد تقسيم معتمد وتخصيص مساحات معروفة لمجموعات الحجاج (كما هو الحال في المشاعر الأخرى) هذا الامر يؤدي إلى غياب الخدمات من قبل المؤسسات. بعض المناطق من مشعر مزدلفة (خصوصا المناطق المجاورة لمشعر منى) تم اضافتها لمشعر منى وعمل خيام عليها، لذا فان الحجاج المقيمين في هذ المخيمات يصلون إلى خيامهم مباشرة ويكون قد دمجوا مرحلة الافاضة من عرفة والنفرة إلى منى في مرحلة واحدة. الحجاج المفوجين بالقطار والحجاج بالنقل الترددي أكثر تنظيما من الحجاج المنقولين بالنقل العام، ولذا هناك حاجة ماسة إلى تنظيم مشعر مزدلفة، وعمل مخطط شامل للمشعر ينظم آلية السكن في المشعر وينظم مسارات حركة الحافلات ويخطط توزيع الخدمات للحجاج. كما يجب مراعاة حركة النفرة إلى منى في توزيع الحجاج في المشعر بحيث يسهل حركة الحجاج إلى منى في مرحلة التفويجالآتية.

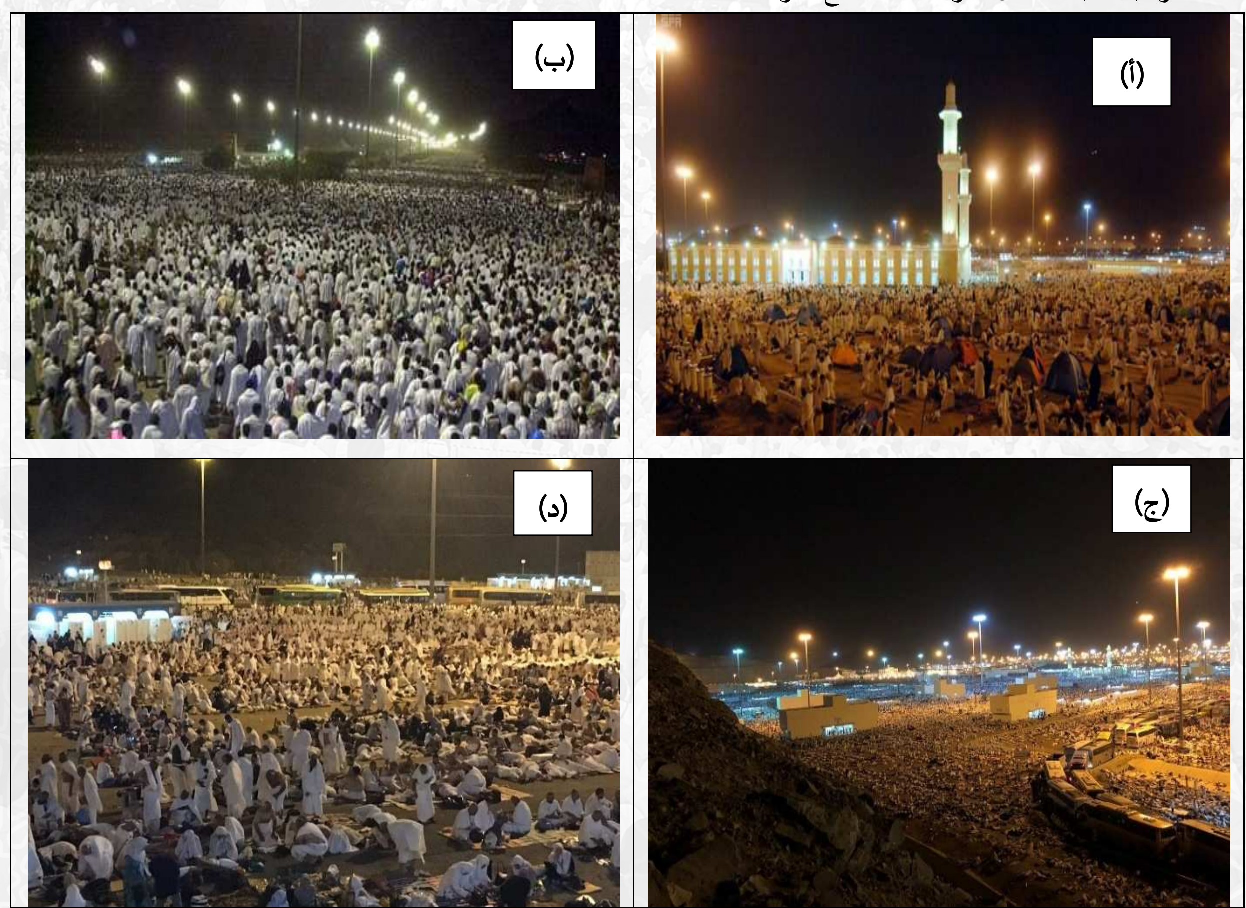
الشكل رقم (٤١) يوضح خريطة للمسارات ومناطق نزول الحجاج في مشعر مزدلفة.






الشكل رقم (٤١). خريطة للحدود الشرعية لمشعر مزدلفة

الشكل رقم (٤٣) يوضح نماذج وصور من مشعر مزدلفة حيث يلاحظ غياب التنظيم بصورة ملحوظةفي هذا المشعر، بجانب تداخل حركة المشاة مع حركة الحافلات.



شكل رقم (٤٣) نماذج وصور من مشعر مزدلفة حيث يلاحظ غياب التنظيم فيها وعدم وجود أماكن مخصصة للحجاج في المشعر

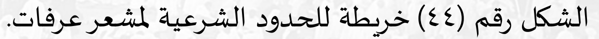
الملاحظات على البنية التحتية لمشعر مزدلفة:

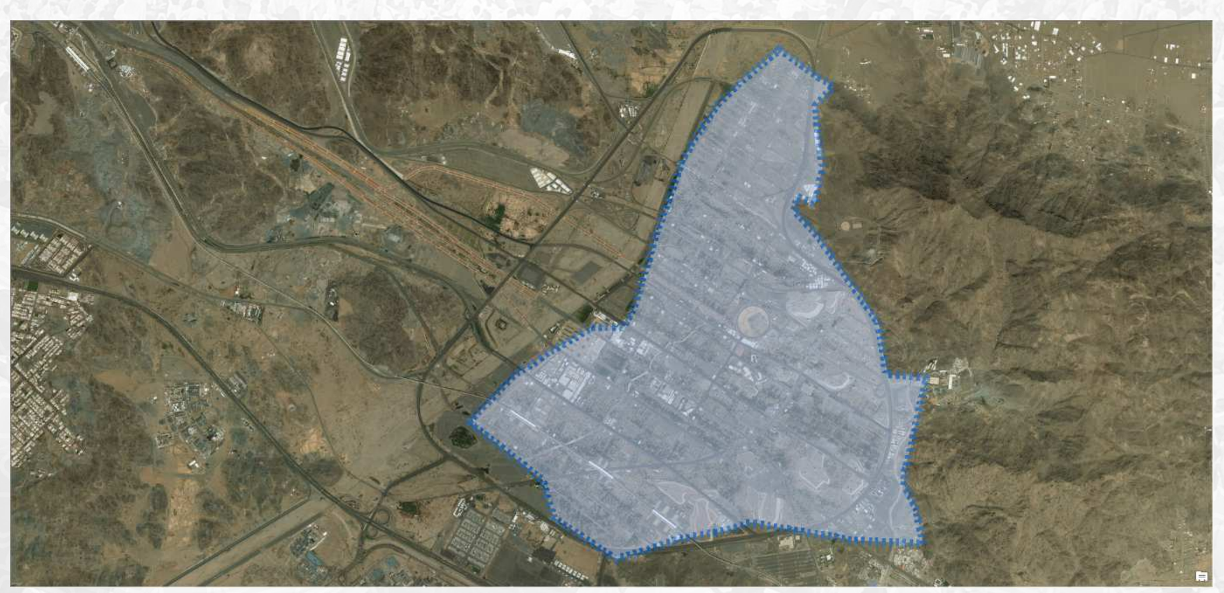
- عدم توفر المساحات المهيأة لمبيت الحجاج بمزدلفة
- نقل الحجاج بنظام الردين إلى مشعر مزدلفة لا يعمل بكفاءة
- عدم وجود فواصل بين ساحات النزول في مزدلفة لكل مكتب ومؤسسة لإحكام السيطرة والإشراف (خصوصا مناطق النقل العام)
- نقص التخطيط والادارة لمشعر مزدلفة من كافة الجهات مما يؤثر بشكل مباشر على مرحلة تفويج الحجاج من مزدلفة إلى مخيماته بمشعر منى

ضرورة عمل مخطط شامل لمزدلفة وإعادة تخطيطها

٤,٢,٣,٣ البنية التحتية في مشعر عرفة

تشمل البنية التحتية في عرفة وسائل النقل والطرق ومخيمات الاسكان والخدمات المصاحبة. المخيمات في مشعر عرفات هي خيام مؤقته تنصب خلال الموسم بواسطة مؤسسات الطوافة وشركات حجاج الداخل وتختلف في سعتها وجودتها حسب مستوى الخدمة المقدمة من قبل المشغلين. يتسم مشعر عرفات بطبيعة منبسطة تغطي الجبال جزء قليل منها وهي تتسع لكل عدد الحجاج. تشكل الخيام ما مساحته ٥٢% من اجمالي مساحة مشعر عرفات وتشكل الممرات والطرقات ما مساحته ٣٢% من عرفة. اما المباني الحكومية ومباني الخدمات تشكل ما مساحته ١٦% من المشعر.


الشكل رقم (٤٤) خريطة للحدود الشرعية لمشعر عرفات.



شكل رقم (٤٤) خريطة للحدود الشرعية لمشعر عرفات.

الملاحظات على البنية التحتية في مشعر عرفات

- تغيب الخدمات عن مسارات المشاة (دورات المياه – مشارب المياه) من منى إلى عرفات في التروية
- تراكم النفايات في مشعر عرفات يودي إلى إعاقة الحركة خصوصا النفايات من التوزيع الخيري العشوائي للأطعمة والمشروبات
- ضرورة عمل خطة جذرية لجمع النفايات في عرفات اول بأول دون وإلزام المؤسسات والتوزيع الخيري بتجميع النفايات في الأماكن المخصصة لها

- لا توجد شبكة صرف صحي في مشعر عرفات ويتم الصرف الصحي في الطبقة الأرضية ويعزي هذا الامر إلى أن المرافق في مشعر عرفات تستخدم ليوم واحد في العام الامر الذي يخفف من خطورة تصريف مياه الصرف الصحي في الطبقة الأرضية.

٤,٢,٣,٤ البنية التحتية للمسالخ

تحتضن منطقة المعيصم شمال منى المجازر والمسالخ المخصصة لذبح انساك الهدي والفدية للحجاج وتتالف من مسالخ مفتوحة ومسالخ مغلقة، المسالخ المفتوحة يتسطيع فيها الحجاج ذبح هديهم او الفدية بأنفسهم او توكيل من يرونه والاشراف على الذبح، اما المسالخ المغلقة فهي مسالخ مخصصة للتوكيل فقط حيث يشتري الحجاج سندات النسك من البنك الإسلامي للتنمية ويشرف البنك الإسلامي على مشروع اضاحي (مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والاضاحي) بأداء النسك نيابة عن الحجاج.الشكل رقم (٣٥) يوضح صورا للمسالخ في منطقة المعيصم والتي تستخدم لذبح هدي وفدية الحجاج. أهم المسالخ المستخدمة لذبح هدي وفدية الحجاج:

- المسالخ المفتوحة (يستطع الحاج الذبح بنفسه او الاشراف على الذبح او التوكيل)
  - مسلخ الابقار والجمال
  - المجزرة الحديثة (الاغنام) وهي تتكون من أربع وحدات كل وحدة تتسع لما يزيد عن الف راس من الأغنام
- المسالخ المغلقة (مجازر للتوكيل فقط)
  - مجزرة المعيصم النموذجية (١)
  - مجزرة المعيصم المطورة (٢)
  - محزرة المعيصم المطورة (٣)



شكل رقم (٤٥). صور للمجازر في منطقة المعيصم وهي مخصصة لذبائح الحجاج

٤,٢,٤ مدى مراعاة خطط التفويج للجوانب الشرعية

- المادة الشرعية المقدمة غير كافية لجميع احتياجات الحاج في الاعمال التي يلزم فعلها، كحاجته لمعرفة
- المادة الشرعية المقدمة تركز على المعرفة الايمانية دون التطرق للتعريف بالمرحلة ومتطلباتها واحتياجاتها
- المادة الشرعية المقدمة لا تهتم بالتهيئة للأخذ بالرخص ومراعاة لظرف الموسم والإمكانات المتاحة
- المادة الشرعية وضعف التجهيز العلمي لها حيث نعتمد على اجتهادات فردية
- المادة الشرعية لا تناسب مختلف الفئات العمرية والمستويات الثقافية
- التأخر في تقديم المادة الشرعية عن موعدها قد يكون سببا في فوات بعض الاعمال ويترتب على هذا التفويت قيام الحج بأعمال إضافية أخرى من شانها
- نقص الفهم لأنواع النسك وما يترتب على كل نسك من اعمال
- ضعف التهيئة الشرعية لحالات التعثر والتأخر المتوقعة
- الفتوى الشرعية المقدمة في هذه المرحلة غالبا تظهر فيها عوائق متعددة ومنها تعدد اللغات- تنوع المذاهب- غياب التجاوب الفوري والمجاني
- الاحتياجات الخاصة من الكبار والضعفة للزيارة وخصوصا في أوقات الذروة، مع بقاء الفرصة في الزيارة لهم حسب الصفة الشرعية) للحرمين
- المادة الشرعية وضعف التجهيز العلمي لها حيث نعتمد على اجتهادات فردية (مثل النشرة العلمية التي تراعي الفرصة المذهبية)
- المادة الشرعية وغياب التفصيل المعرفي للاماكن التي سوف يصلون اليها مسبقا
- المادة الشرعية وضعف الترغيب في الرحمة والتراحم، كما يحصل من الترغيب في الفضائل الأخرى
- عدم الاستفادة من القول بسنية الذهاب إلى منى يوم التروية في التخفيف من ازدحام التفويج وكذلك ازدواجيته
- عدم الاستفادة من الفرص المذهبية في توقيت الدخول والخروج من والى عرفات
- عدم الاستفادة من الفرص المذهبية في توقيت الدخول والخروج من والى مزدلفة
- نقص الفهم لأنواع النسك وما يترتب على كل نسك من اعمال (مثل غياب توضيح الفرق بين المفرد والمتمتع)
- عدم تعريف الحاج بالخدمات المتوفرة في المخيم، (مثل الحصى)
- عدم الشرح التفصيلي للجدول الزمني بأعمال اليوم وفق خطط التفويج
- عدم الشرح التفصيلي للمصالح والمكاسب الشرعية المرجوة عند الالتزام بخطة التفويج واجراءاتها النظامية
- المادة الشرعية وضعف بيانها في إمكانية إدراك فضل الصلاة بمكة كلها

٤,٣ التفويج إلى الحرم المكي الشريف

خلال تواجد الحجاج بمكة المكرمة قبل وبعد واثناء الحج، يؤدي الحجاج مناسك مختلفة في المسجد الحرام مثل العمرة والطواف والسعي والصلوات.يشهد الحرم المكي وساحاته زحام شديد مع اقتراب أيام الحج خصوصا يوم الجمعة، بجانب الزحام يوم العيد ويوم ١٢ ذي الحجة(للحجاج المتعجلين). يبلغ الزحام ذروته في الحرم المكي يوم ١٠ ذي الحجة من الساعة الثامنة صباحا حتى الساعة الثانية عشر ظهرا، وتصل الكثافة في صحن الطواف في ذلك اليوم مستويات حرجة (اكثر من ٤ اشخاص للمتر المربع)، كما تتواجد أفواج كبيرة من الحجاج امام المسارات المؤدية إلى الحرم وبوابات الحرم المغلقة بسبب امتلاء الحرم بالحجاج. الشكل رقم (٤٦) يوضح نماذج مختلفة من التصوير الميداني في ساحات الحرم المكي الشريف ومدخل محبس الجن للحجاج القادمين من منى وقوف الحجاج أمام باب الملك فهد عند اقفال الباب بسبب الزحام وقد تم تغطية كل هذه المواقع بمصورين.

الساحات الشرقية	الساحات الغربية
الساحات الجنوبية (أمام باب الملك عبد العزيز)	ساحات الغزة
مدخل أنفاق محبس الجن	أمام باب الملك فهد

الشكل رقم (٤٦). صور لساحات الحرم المكي في موسم حج ١٤٣٩هـ

الشكل رقم (٤٧) يوضح صور مختلفة من الزحام في الحرم المكي الشريف خصوصا صحن الطواف الذي تتجاوز الكثافة فيه أكثر من ٥ اشخاص للمتر المربع وهذ تعبر مستويات حرجة جدا تتطلب معالجات فورية.



الشكل رقم (٤٧). صور للزحام في صحن المطاف من زوايا مختلفة حيث تتجاوز مستويات الكثافة الحدود الأمنة وتصل إلى ما يزيد عن ٥ اشخاص في المتر المربع.




٤,٣,١ إدارة حركة الحشود في الحرم المكي

استراتيجية إدارة الحشود المتجهة إلى الحرم المكي تعتمد على تقليل التدفقات البشرية المتجهة في الحرم في آن واحد والمناوبة بينها وفصل حركة الطائفين عن المصلين داخل الحرم. خلال أيام الحج يزور الحجاج الحرم المكي بصورة متواصلة لأداء العمرة والطواف والصلاة فيه وتخصص مؤسسات الطوافة وبعثات الحج حافلات تقل الحجاج من المساكن إلى الحرم المكي. توجد مواقف مخصصة للحافلات الناقلة للحجاج تخدم مناطق سكن الحجاجفي احياء مكة المكرمة، كما هو موضح في الجدول رقم (٩). قبل موسم الحج يتم نقل الحجاج من المساكن إلى هذه المحطات بصورة ترددية عبر خطط حركة تشرف عليه لجنة مراقبة نقل الحجاج بأمارة منطقة مكة المكرمة وإدارة النقل بوزارة الحج والعمرة. في أيام موسم الحج تقل وسائل النقل الترددية وينتقل معظم الحجاج من منى إلى المسجد الحرام مشيا على الاقدام او باستخدام سيارات الأجرة.

جدول رقم (٩). يوضيح مواقف الحافلات حول الحرم المكي والاحياء التي تخدمها (المصدر: التقرير النهائي لوحدة التفويج)

المحطة	عدد الحافلات	الأحياء التي تخدمها
باب علي	٥٠	العزيزية والششة والروضة والعوالي والنسيم
شعب عامر	٢٠٠	الخانسة والروضة والجميزة
جرول	٤٠	الزاهر والشهداء والتنعيم
ريع بخش	٤٥	اجياد وكدي وبطحاء قريش والهجرة
الشبكية	٢٠	الستين والمنصور والرصيفة
اسفل وقف الملك عبد العزيز	٥٠	مواقف كدي

٤,٣,٢ تحليل حركة الحشود في الحرم المكي لموسم حج ١٤٣٩هـ

تم تحليل البيانات التي جمعها الفريق الإستشاريخلال موسم الحج صحن المطاف والمسعى والساحات وتم حساب الكثافة العددية القصوى وزمن اكمال الطواف في أوقات مختلفة وكذلك تم حساب معدلات التدفق في المسعى (عدد الطائفين في الساعة) والتي سيتم استعراضها ضمن هذا التقرير. الشكل رقم (٤٨) يوضح مواقع التصوير حول صحن الطواف والمسعى خلال موسم حج ١٤٣٩هـ.



الشكل رقم (٤٨) مواقع الكاميرات حول صحن المطاف وفي المسعى خلال موسم حج ١٤٣٩هـ





٤,٣,٢,١ عد الحشود في صحن المطاف

ومن خلال تحليل الصور والفيديوهات التي تم رصدها، تم حساب اعداد الطائفين في صحن الطواف وسرعة حركتهم في الأوقاتالمختلفة ومن ثم تم تحديد أكثر الأوقات زحاما خلال أيام الحج المختلفة وتوضيح عدد الطائفين والوقت المستغرق لإكمال الطواف خلال ذلك الوقت، كما هو موضح في الجدول رقم (١٠). شهد يوم ١٢ ذي الحجة أكبر عدد من الطائفين في صحن الطواف وكان ذلكعند الساعة الخامسة مساء حيث تجاوز عدد الطائفين ٢٦ الفا بكثافة متوسطة بلغت ٣.٢٦ فرد للمتر المربع. يوم النحر بلغ عدد الطائفين عند الساعة الحادية عشر صباحا ٢٣ ألف حاج وكانت الكثافة المتوسطة .٨٥ فرد للمتر المربع. في يومي ١١ و١٣ ذي الحجة انخفض اعداد الحجاج إلى ما دون ٢٠الف حاج في صحن المطاف. على الرغم من أن الكثافة المتوسطة في كل الايام لم تصل المستويات الحرجة (٤ اشخاص للمتر المربع)، الا ان بعض مناطق المطاف وخصوصا بالقرب من الكعبة وبين الحجر الاسود والمقام شهدت زحاما كبيرا حيث تجاوزت فيه مستويات الزحام مستوى ٤ طائفين في المتر المربع كما توضح الصور في الشكل رقم (٤٩) مما سبب بطأ في سرعة الطواف عند تلك المناطق.

جدول رقم (١٠). اعداد الحشود ومتوسط الكثافة في صحن المطاف لموسم الحج ١٤٣٩هـ

الليلة	وقت القياس	عدد الطائفين في الصحن (طائف)	الكثافة المتوسطة (طائف/متر المربع)
يوم ١٠ ذي الحجة	١١: ٣٠ صباحا	٢٣٢٦٥ طائف	٢,٨٥ فرد/متر مربع
يوم ١١ ذي الحجة	١١: ٠٠ صباحا	١٧٣٧٠ طائف	٢,١٧ فرد/متر مربع
يوم ١٢ ذي الحجة	٥: ٠٠ مساء	٢٦١٠٠ طائف	٣,٢٦ فرد/متر مربع
يوم ١٣ ذي الحجة	٩: ٠٠ مساء	١٥٢٠٠ طائف	١,٩٠ فرد/متر مربع

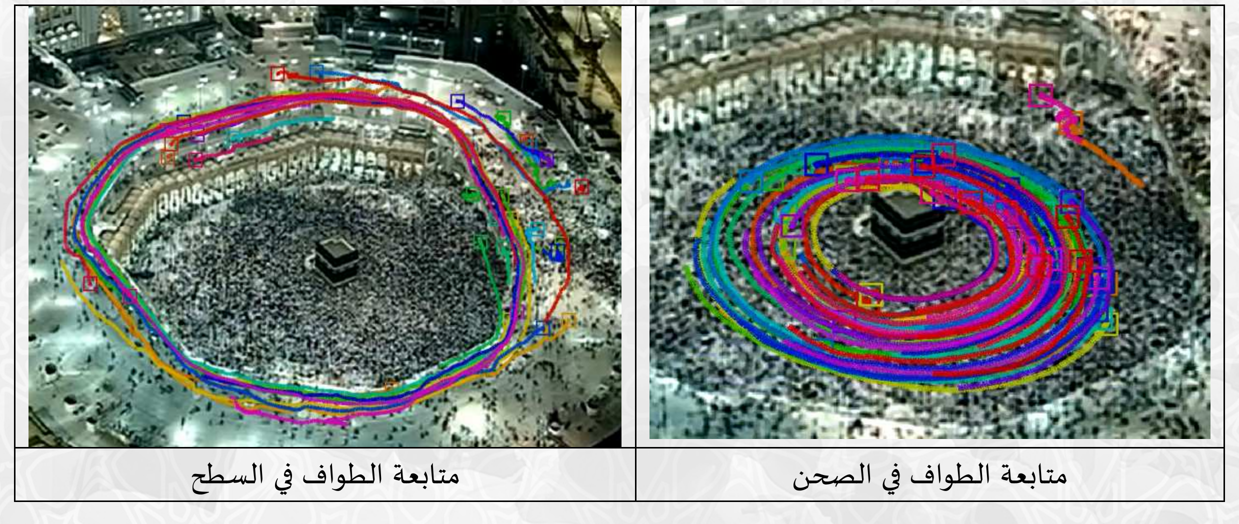
الشكل رقم (٣٩) يوضح صور للحشود في صحن المطاف يومي ١٠ ذي الحجة و١٢ذي الحجةمن ثلاث زوايا مختلفة بحيث تمكن من تغطية كامل المطاف. يلاحظ ان اعداد الطائفين يوم ١٢ ذي الحجة اكثر من اعداد الطائفين يوم النحر.

اليوم	يوم ١٠ ذي الحجة	يوم ١٢ ذي الحجة
كاميرا ١		
كاميرا ٢		
كاميرا ٣		

الشكل رقم (٤٩). صور للطواف في أيام ١٠ و١٢ ذي الحجة في موسم حج ١٤٣٩هـ

٤,٣,٢,٢ حساب زمن الطواف

الشكل رقم (٥٠) يوضح عملية متابعة حركة الحجاج اثناء الطواف في الصحن وفي سطح الحرم.



الشكل رقم (٥٠). نموذج لمتابعة الافراد اثناء الطواف في ايام الحج في صحن الحرم والسطح خوارزميات الروية الحاسوبية

يتم حساب زمن الطواف عن طريق متابعة حركة الافراد اثناء الطواف وحساب الوقت المستقطع لكمال شوط كامل ومن ثم يتم اخذ متوسط لعدد كبيرة من الطائفين، كما هو موضح في الشكل رقم (٥٠). يلاحظ أن عدد الطائفين في الصحن أكبر بكثير من السطح بالرغم من الزحام في الحصن وذلك نسبة لطول مسار الطواف في السطح مما يجعله غير مفضل لكثير من الطائفين. الجدول رقم (١١) يوضح زمن اكمال الطواف في صحن الطواف والسطح لكل أيام الحج حيث يلاحظ ان زمن اكمال الطواف في السطح أطول من الطواف في الصحن رغم قلة الزحام.

جدول (١١). الزمن اللازم لاكمال الطواف (٧ أشواط) في الصحن والسطح لموسم الحج ١٤٣٩هـ

الليلة	وقت التسجيل	في صحن الكعبة	في السطح
يوم ١٠ ذي الحجة	١١:٣٠ صباحا	٤٧ دقيقة	٥٨ دقيقة
يوم ١١ ذي الحجة	١١:٠٠ صباحا	٤٤ دقيقة	٥٣ دقيقة
يوم ١٢ ذي الحجة	٥:٠٠ مساء	٥٦ دقيقة	٦٤ دقيقة
يوم ١٣ ذي الحجة	٩:٠٠ مساء	٤٠ دقيقة	٥٠دقيقة

الجدول رقم (١١) يوضح متوسط زمن الطواف في صحن الطواف والسطح في ايام الحج الاربعة (يوم النحر وايام التشريق). سجل يوم ١٢ ذي الحجة اطول زمن للطواف حيث تجاوز متوسط زمن اكمال الطواف عند الساعة الحادية عشر صباحا مدة ٦٠ دقيقة في السطح،٥٦ دقيقة في الصحن. في يوم النحر استغرق إكمال الطواف في الصحن مدة ٤٧ دقيقة فيما استغرق الطواف حوالي ٥٨ دقيقة في السطح. في يوم ١١ ذي الحجة استغرق الطواف في الصحن ٤٤ دقيقة وفي السطح ٥٣ دقيقة. اما في يوم ١٣ ذي الحجة استغرق الطواف في الصحن ٤٠ دقيقة فقط بينما كان ٥٠ دقيقة في السطح.

تعتمد خطة أدارة الحركة إلى المسجد الحرام على الخطوات الآتية:

- تشجيع الحجاج على الصلاة في المساجد القريبة من المساكن وتنبيهم ان مكة المكرمة كلها حرم ويحصل الفضل في أي مسجد صلي فيه الحاج داخل جد الحرم عن طريق تنظيم برامج التوعية بواسطة مؤسسات الطوافة ومكاتب شؤون الحج.
- منع المؤسسات من نقل الحجاج الحرم المكي خلال أيام الجمعة لتخفيف الزحام في الحرم
- تشجيع الحجاج على التناوب في الذهاب للحرم وليس من الضروري ان يذهب الحجاج كل يوم إلى الحرم
- تشجيع ٥٠% الحجاج على البقاء في منى حتى يوم الثالث عشر من ذي الحجة وعدم التعجل في الخروج من منى
- عمل جدولة لخروج الحجاج من منى إلى الحرم وتوفير وسائط النقل لذلك
- تقسيم مكة المكرمة إلى قطاعات جغرافية وربطها بمحطة انتقالية حول الحرام يتم نقل الحجاج من هذ النقاط الجغرافي إلى المحطة وبالعكس وبالتالي تقليل الاعتماد على السيارات الصغيرة وتقليل زحام السيارات حول الحرم
- التنسيق بين الجهات الأمنية في الحرم والجهات الأخرى لمنع حركة الحجاج إلى الحرم في حالة امتلاءه الحرم وساحاته

٤,٣,٢,٣ المهام والادوار ودور وحدة التفويج

تتولى مؤسسات الطوافة نقل الحجاج إلى الحرم وإعادتهم إلى مخيماتهم بعد الانتهاء من الطواف ويزدحم الحرم بفعل الأفواج القادمة بما يفوق سعته التشغيلية وتتولى الجهات الأمنية إغلاق أبواب الحرم والممرات المؤدية إليه إلى أن يخف الازدحام. ولتنظيم تلك المرحلة فإنه لا بد من تحقيق المتطلبات الآتية:

الجدول رقم (١٢). المهام والادوار للجهات المشاركة في التفويج للحرم المكي الشريف

م	الإجراءات	الجهة المسؤولة
١	وضع خطط لنقل الحجاج من مشعر منى إلى مساكنهم	وحدة التفويج – وكالة الوزارة لشؤون الحج
٢	معرفة توزيع مساكن الحجاج في مكة المكرمة	إدارة الإسكان – وكالة الوزارة لشؤون الحج
٣	تنظيم آلية نقل الحجاج من المساكن ومنى إلى الحرم المكي	وكالة الوزارة لشؤون نقل الحجاج
٤	جميع رغبات الحجاج في أوقات الذهاب للحرم وإمكانية دمج طواف الافاضة مع طواف الوداع	مكاتب شؤون الحج – مؤسسات الطوافة
٥	آلية إدارة ساحات الحرم والساحات	الرئاسة العامة للحرمين – الامن العام
٦	الرقابة على اعمال نقل الحجاج إلى الحرم	الهيئة العليا لمراقبة نقل الحجاج – الجهات الأمنية – فرع الوزارة بمكة المكرمة

- وحدة التفويج – وكالة الوزارة لشؤون الحج
  – عمل خطة التفويج للحرم المكي
- إدارة الإسكان – وكالة الوزارة لشؤون الحج
  – توزيع مساكن الحجاج في مكة المكرمة
- وكالة الوزارة لشؤون النقل
  – توفير الحافلات الناقلة للحجاج من المساكن ومنى إلى الحرم المكي
- الرئاسة العامة للمسجد الحرام والمسجد النبوي
  – عمل خطط إدارة حركة الحجاج داخل الحرام المكي
  – توفير الخدمات للحجاج داخل الحرام المكي
- الجهات الأمنية
  – عمل خطط إدارة حركة الحجاج في ساحات الحرم
  – عمل خطط إدارة الحركة في محطات النقل العام حول الحرم
  – إغلاق بوابات الحرم عند امتلاءه وتوجيه الحجاج إلى التوسعة

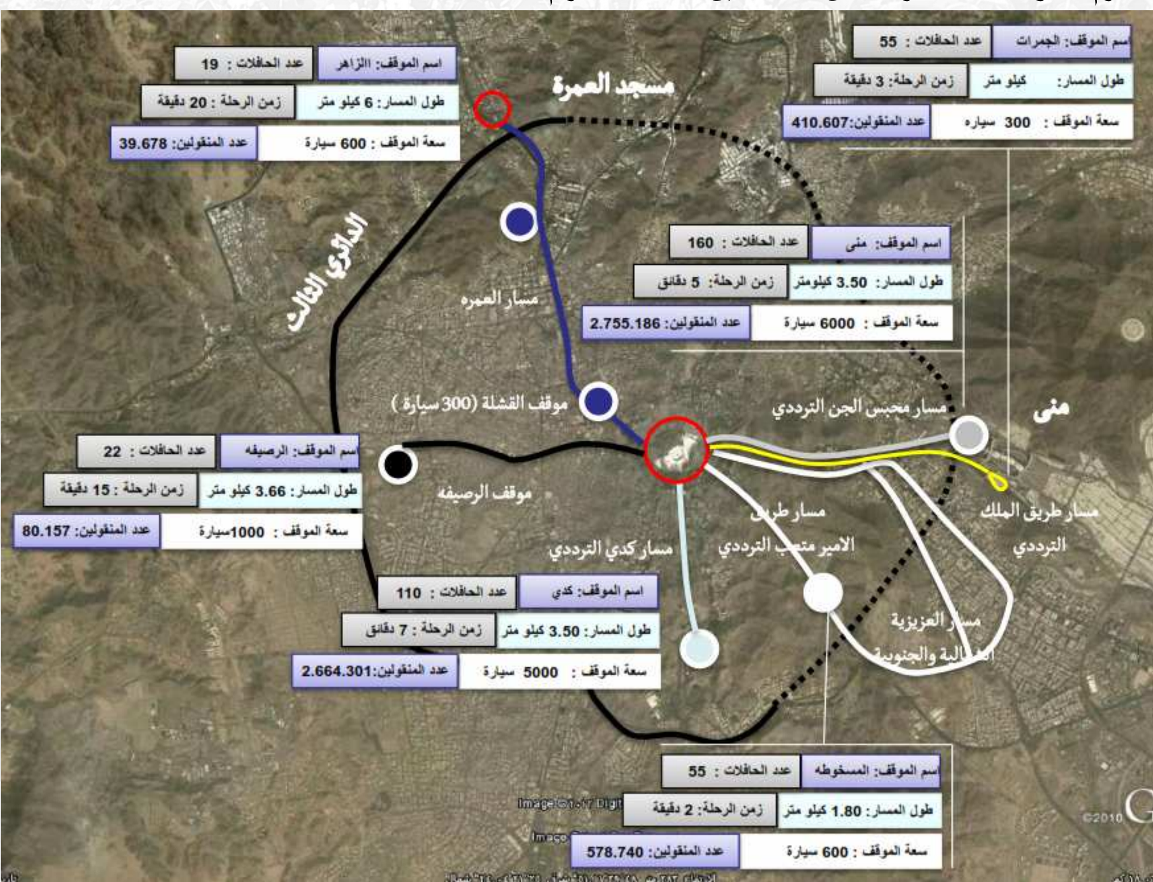
٤,٣,٣ البنى التحتية للتفويج

البنية التحتية للتفويج في الحرم المكي تتكون من المسجد الحرام وسعة الطواف والمسعى فيه الطاقة الاستيعابية للساحات ومحطات النقل المرتبطة بالحرام المكي والممرات والمسارات والنقاط الحرجة حول الحرم. الجدول رقم (١٣) يوضح الطاقة الاستيعابية الحالية للأدوار المختلفة للحرم المكي والتي تسع في مجموعها عدد ١٠٧ ألف طائف في الساعة. وتبلغ السعة الاستيعابية للمسجد الحرام بعد التوسعة حوالي ١.٧ مليون مصل.

جدول رقم (١٣). السعة الاستيعابية للطواف في الحرم المكي الشريف

الدور	العدد
الصحن	٣٠,٠٠٠ طائف
اجمالي سعة الطواف	١٠٧,٠٠٠ طائف
السعة الاستيعابية للمسعى	١٢٠,٠٠٠ ساع

كما تشمل البنية التحتية محطات نقل الحجاج إلى المسجد الحرام حيث تم تخصيص عدد من المحطات يتم تجميع الحجاج من المساكن اليها ومنا يتجه الحجاج إلى المسجد الحرام. وتستخدم هذه المحطات بصورة كبيرة قبل وبعد الموسم وفي موسم رمضان. الشكل رقم (٥١) يوضح المحطات وسعتها الاستيعابية من الحافلات وبعد المسافة من الحرم ومتوسط مدة الرحلة من المحطة إلى المسجد الحرام.



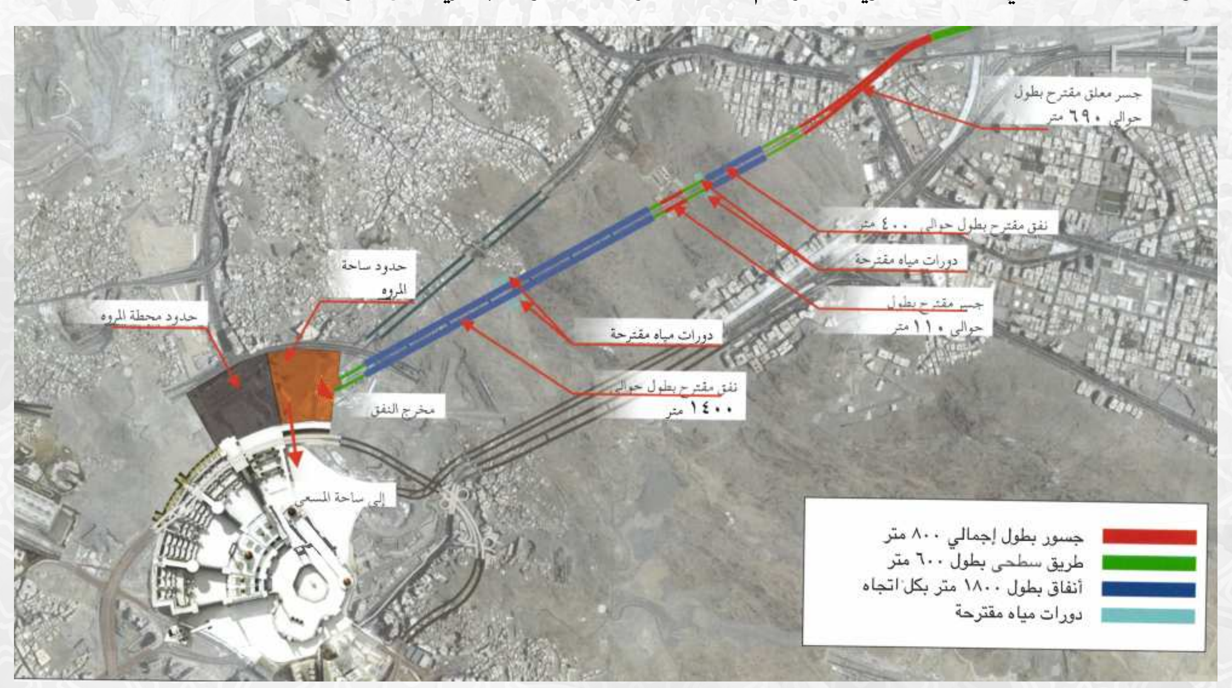
الشكل رقم (٥١). محطات نقل الحجاج إلى الحرم المكي (المصدر: امارة منطقة مكة المكرمة)

تعد مسارات حركة الحجاج من منى إلى الحرم من أهم عناصر البنية التحتية التي تحتاج إلى تطوير وهي تشهد زحام كبير خلال موسم الحج خاصة في أيام ١٠ و١٢ ذو الحجة حيث تتوجه حشود كثيفة من منى إلى الحرام لأداء الطواف كما هو موضح في الشكل رقم (٥٢).



الشكل رقم (٥٢). صور للحشود الكثيفة المتجه إلى الحرم من منى

الشكل رقم (٥٣) يوضح مخطط مقترح لمسار المشاة من الساحة الغربية لجسر الجمرات إلى الحرم المكي والذي سوف يساعد كثير في تقليل مستويات الزحام وفصل حركة الحشود البشرية عن المركبات.



الشكل رقم (٥٣). مخطط مقترح لمسارات المشاة من الساحة الغربية لجسر الجمرات إلى الحرم المكي




الملاحظات والمقترحات على البنية التحتية للتفويج في الحرم المكي الشريف

- عمل جسور ومسارات خاصة لأصحاب الاحتياجات الخاصة تسمح بوصولهم من مواقف الحافلات إلى مواقف الحافلات إلى الطواف في الميزانين
- عمل منطقة انتظار في توسعة الملك عبد الله خلال الموسم لتكون منطقة انتظار الحجاج فيما يتم التحكم في دخول الحجاج من خلال أبواب توسعة الملك فهد للدخول ويكون الخروج من عند المسعى

٤,٣,٤ مدى مراعاة خطط التفويج للمذاهب الفقهية

تغيب على الحجاج الكثير من المفاهيم والرخص الشرعية التي قد تسهل أداء النسك وتقلل من التزاحم في الحرم المكي لأداء نسك طواف الافاضة في يوم العيد. من خلال ملاحظات الفريق الإستشاري على كيفية أداء النسك والخطط المتبعة بواسطة المؤسسات الاهلية للطوافة والجهات المشغلة الأخرى، تم استنتاج الملاحظات الاتية:

- المادة الشرعية المقدمة غير كافية لجميع احتياجات الحاج في الاعمال التي يلزم فعلها، (مثل ضعف التعريف للصفة الصحيحة في أداء الاعمال والعبادات لصحتها وسلامة اعادتها كوجوب الطواف بطهارة كاملة)
- المادة الشرعية المقدمة تركز على المعرفة الايمانية دون التطرق للتعريف بالمرحلة ومتطلباتها واحتياجاتها (مثل غياب التوضيح بجواز أداء ركعتي الطواف بعيدا)
- المادة الشرعية المقدمة لا تهتم بالتهيئة للأخذ بالرخص ومراعاة لظرف الموسم والإمكانات المتاحة (مثل ضعف الاستفادة من استخدام العربات وجواز ذلك)
- المادة الشرعية وضعف ما تحمله من خدمات مصاحبة
- المادة الشرعية لا تناسب مختلف الفئات العمرية والمستويات الثقافية
- فوات القيام ببعض الاحكام (مثل الحلق او التقصير وجواز تقديمه)
- نقص الفهم لأنواع النسك وما يترتب على كل نسك (مثل غياب التوضيح للقارن الذي يلزمه سعي واحد فقط)
- ضعف التهيئة الشرعية لحالات التعثر والتأخر المتوقعة (مثل غياب توضيح حكم الطهارة في غير الطواف)
- المادة الشرعية لحالات الأسئلة المتنوعة وطلب الفتوى منها يغيب عنها مراعاة: اللغة- -الفهم- التجاوب الفوري
- المادة الشرعية وضعفها في الترغيب للتخفيف (الاكثار من الطواف لأكثر من مرة- الازدحام عند الحجر...الخ)
- المادة الشرعية وضعفها في ربط طواف الافاضة بطواف الوداع حسب المتيسر لجميع الأطراف
- المادة الشرعية وضعف بيانها في إمكانية إدراك فضل الصلاة بمكة كلها

٤,٤ التقنيات في منظومة التفويج

يقصد بالتطبيقات البرامج والأنظمة التقنية وتطبيقات الهواتف الذكية المستخدمة في منظومة التفويج في جميع مراحل الحج والتي من شأنها المساعدة في تخطيط ومراقبة وتقييم حركة الحجاج بما يضمن سلاسة التفويج ودقة البيانات المجمعة. وتشمل هذه التقنيات منظومة إعداد جداول التفويج والنمذجة ومحاكاة الجداول والتأكد من عدم تجاوز السعات الاستيعابية للمسارات وجسر الجمرات. كما تشمل أيضا تطبيقات المراقبة والمتابعة الميدانية المعتمدة لتسكين الحجاج في المخيمات ومتابعة الأفواج لرمي الجمرات وقطار المشاعر ومتابعة الحافلات الناقلة للحجاج. كما تشمل هذه التقنيات منظومة البيانات في مراحل التفويج المختلفة وآلية تجميعها وارشفتها والتنسيق مع الجهات ذات الصلة بيانات الحج وعرضها ومتابعة حركة التفويج بناء عليها. يمكن تقسيم التطبيقات في منظومة

التفويج إلى قسمين:

- البرامج وتطبيقات الهواتف الذكية
- البيانات

وفي هذا الإطار سوف يتم مراجعة التقنيات المستخدمة في كل مرحلة من مراحل التفويج ودراسة تكاملها فيما بينها ودراسة إمكانية جمعها في تطبيق او نظام واحد يجمع جميع عمليات التفويج في منصة واحدة تتكامل مع الأنظمة الأخرى الموجودة بوزارة الحج والعمرة.

٤,٤,١ أهم النظم والبرامج التقنية في منظومة التفويج

تقدم وزارة الحج والعمرة العديد من الخدمات التقنية لرصد البيانات ومراقبة عمليات تفويج الحجاج

- المسار الالكترونيلحجاج الخارج (الرابط EHAJ.HAJ.GOV.SA): وهي منصة الكترونية تجمع كل الاعمال والاستعدادات المطلوبة لحجاج الخارج مثل عمل حجوزات المساكن والاعاشة والنقل وتوثيقها واعتمادها من قبل الجهات المعنية بوزارة الحج والعمرة وتقديم طلبات التنقل بين المشاعر وتسجل رغبات الحجاج والاستعداد المسبق للموسم. تستخدم وحدة التفويج المسار الالكتروني لحجاج الخارج للحصول على البيانات الآتية:
- رغبات الحجاج في التفويج لجسر الجمرات
- إحصاءات الحجاج
- استعراض تقارير تفصيلية لحركة الحجاج في كل مرحلة من مراحل التفويج
- منصة مركز معلومات الحج والعمرة (الرابط MOHBI.HAJ.GOV.SA): وهي منصة إحصائية يتم فيها عرض إحصاءات تنقلات الحجاج في المراحل الآتية:

— إحصاءات قدوم وتشمل الاعداد حسب الجنسيات مسارات الحركة ومنافذ الدخول

— المؤشرات الزمنية لإحصاءات قدوم الحجاج وتشمل متوسط وقت انهاء الإجراءات للحجاج في منافذ القدوم المختلفة

— إحصاءات اشغال المساكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة

— إحصاءات التنقل بين المدن وعدد الحافلات المستخدمة

— إحصاءات المغادرة النهائية والجنسيات ومنافذ المغادرة

الدفع الإلكتروني | التأشيرات | الإعاشة | الرقابة الميدانية | مكاتب شؤون الحج والمنظمين | الإسكان | الإحصائيات | التفويج | العقود

209. تقرير الحافلات المفوجة من مطار الملك عبدالعزيز
249. المرحلة الاولى الاستقبال
251. المرحلة الصفر الاستعداد المسبق
252. المرحلة الاولى المقارنة بين الإستقبال و الإستعداد المسبق
253. المرحلة الثانية التفويج من مكة الى المدينة حسب طلبات النقل والتي لم يصدر لها كشوفات مغادرة
254. المرحلة الثانية التفويج من مكة الى المدينة حسب كشوفات المغادرة بين المدن
255. المرحلة الثالثة التفويج من المدينة الى مكة حسب طلبات النقل والتي لم يصدر لها كشوفات مغادرة
256. المرحلة الثالثة التفويج من المدينة الى مكة حسب كشوفات المغادرة بين المدن
257. التفويج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة حسب كشوفات المغادرة (بعد الحج)
258. المغادرة النهائية من مكة المكرمة أو المدينة المنورة
262. الإستقبال للموسم السابق
263. الرغبات المدخلة في النظام من قبل مكتب الخدمة (طواف وداع)
264. الرغبات المدخلة في النظام من قبل مكتب الخدمة (طواف إفاضة)
265. تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى مشعر منى من قبل مكتب الخدمة (يوم التروية)
266. تصعيد الحجاج من مشعر منى إلى مشعر عرفات
267. الإفاضة من مشعر عرفات إلى مشعر مزدلفة
268. نفرة الحجاج من مشعر مزدلفة إلى مشعر منى
269. تفويج الحجاج للهدي و الأضاحي
270. الفرق بالأعداد بين الإستقبال و الاستعداد المسبق

الشكل رقم (٥٣) صورة لصفحة تقارير التفويج في منصة المسار الالكتروني لحجاج الخارج

▪ تطبيق التفويج (الرابط ESERVICES.HAJ.GOV.SA): وهو تطبيق على الهواتف الذكية مربوط بمنصة تفاعلية ويستخدم بواسطة أعضاء التفويج في مكاتب الخدمة الميدانية والمرشدين لرصد بيانات الآتية:

– تحديد جاهزية المخيمات في مشعر منى ومشعر عرفات

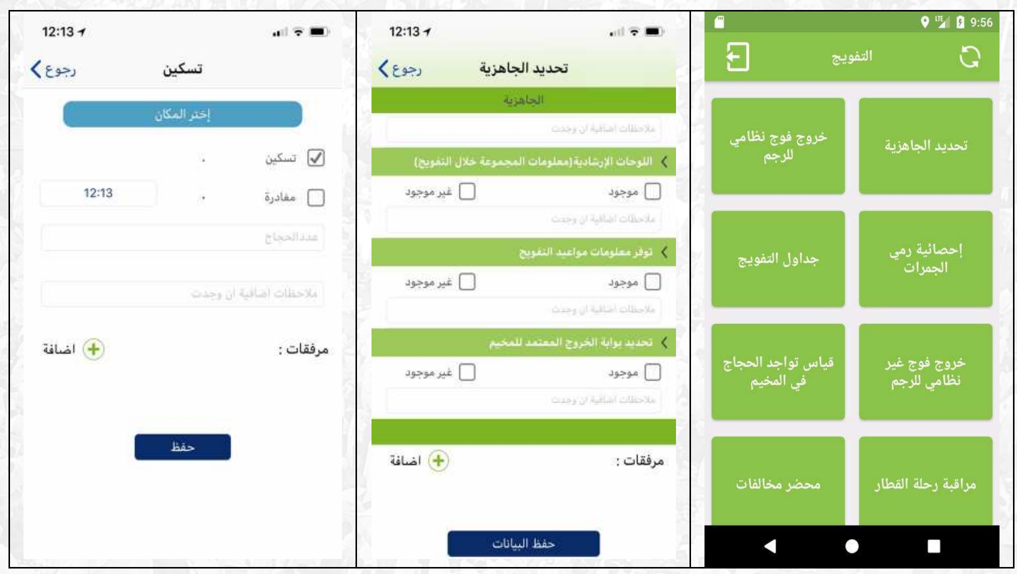
– تحديد ازمنة خروج الأفواج لرمي الجمرات

– الاطلاع على جداول التفويج للجمرات والقطار

– قياس ورصد تواجد الحجاج في المخيمات

– مراقبة رحلة قطار المشاعر وعمل محاضر لرصد مخالفات أنظمة التفويج.

الشكل رقم (٥٤) يوضح بعض الشاشات من تطبيق التفويج مثل الشاشة الرئيسية وشاشة تحديد جاهزية المساكن وشاشة التسكين.



الشكل رقم (٥٤). صورة لبعض الشاشات من تطبيق التفويج توضح الشاشة الرئيسية وشاشة تحديد جاهزية المخيمات وشاشة التسكين

منصة ضيف(الرابط DAIF.NAQABA.COM.SA): وهي منصة الكترونية وتطبيق على الهواتف النقالة لمتابعة وإدارة وجدولة الحافلات الناقلة للحجاج في كامل مراحل الحج.

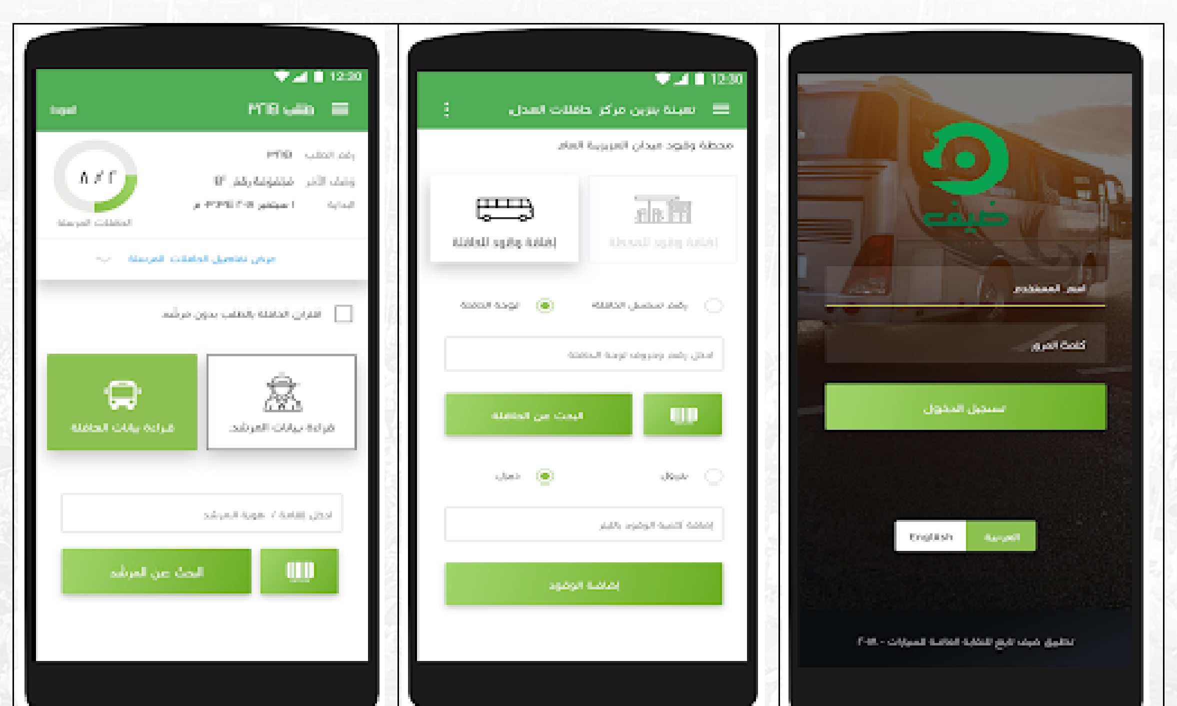
– تقديم طلب حافلات لنقل الحجاج

– فحص الحافلة والتأكد من سلامتها وجاهزيتها وجاهزية السائق للرحلة

– إدارة حركة الحافلات وتخصيصها لحجاج معيين وتحديد مسار الرحلة ووقتها

– متابعة حركة الحافلة والتأكد من صحة مسارها وإلزام السائق بالأنظمة واللوائح





الشكل رقم (٥٥) بعض الصور من تطبيق ضيف لمراقبة وإدارة حركة الحافلات الناقلة للحجاج

٤،٤،٢ رصد وتبادل البيانات في منظومة التفويج

خلال رحلة الحج يتم رصد الكثير من المعلومات والتقارير والمؤشرات بواسطة الأنظمة التنقية آنفة الذكر ويتم تبادلها مع الجهات الأخرى المشاركة في منظومة التفويج ومراقبته.

٤،٤،٢،١ البيانات في مرحلتي القدوم والمغادرة

يتم رصد كل بيانات القدوم للحجاج في مرحلة القدوم على المسار الالكتروني بواسطة مكتب الوكلاء الموحد في المنافذ والذي يقوم بإدخال اعداد الحجاج وجنسياتهم ومنافذ القدوم ومؤسسات الطوافة التي ينتمون اليها ووجهتهم المقبلة (مكة المكرمة او المدينة المنورة). ويتم استخدام هذه البيانات اليومية بواسطة وحدة التفويج لعمل الإحصاءات والتقارير اليومية للقدوم الحجاج. وكذلك في مرحلة المغادرة يتم رصد معدلات المغادرة اليومية حسب الجنسيات والمنافذ. هناك تقارير في المسار الالكتروني عن مرحلتي القدوم والمغادرة يمكن استعراضها من خلال منصة التفويج في المسار الالكتروني، كما في الجدول رقم (١٤) الذي يوضح تقارير التفويج في مرحلة القدوم والمغادرة على المسار الالكتروني.

جدولة (١٤). تقارير المسار الالكتروني للتفويج في المنافذ للقدوم والمغادرة

اسم التقرير	رقم التقرير	وصف البيانات التي يوفرها التقرير
الحافلات المفوجة من مطار الملك عبد العزيز	٢٠٩	توفر بيانات رقم الحافلة وعدد الحجاج وتاريخ المغادرة من المطار إلى وجهة السكن التي تكون غير موضحة في التقرير
المرحلة الأولى الاستقبال	٢٤٩	يوضح عدد الحجاج الوافدين لكل مكتب خدمة ميدانية وجنسياتهم وعدد الحافلات الناقلة لهم ومسار الرحلة
المرحلة صفر الاستعداد المسبق	٢٥١	يوضح رغبات الحجاج للقدوم محددا منفذ القدوم وتاريخ القدوم
المرحلة الاولى المقارنة بين الاستقبال والاستعداد المسبق	٢٥٢	مقارنة بين اعداد الحجاج لكل مكتب خدمة بين بيانات الاستعداد المسبق والفعلي
المغادرة النهائية من مكة او المدينة المنورة	٢٥٨	يوفر إحصاءات المغادرة النهائية للحجاج حسب الجنسيات وتاريخ المغادرة
الفرق بالأعداد بين الاستقبال والاستعداد المسبق	٢٧٠	مقارنة بين اعدد الحجاج وزمن الوصول اليومي حسب الاستعداد المسبق والفعلي (الاستقبال)

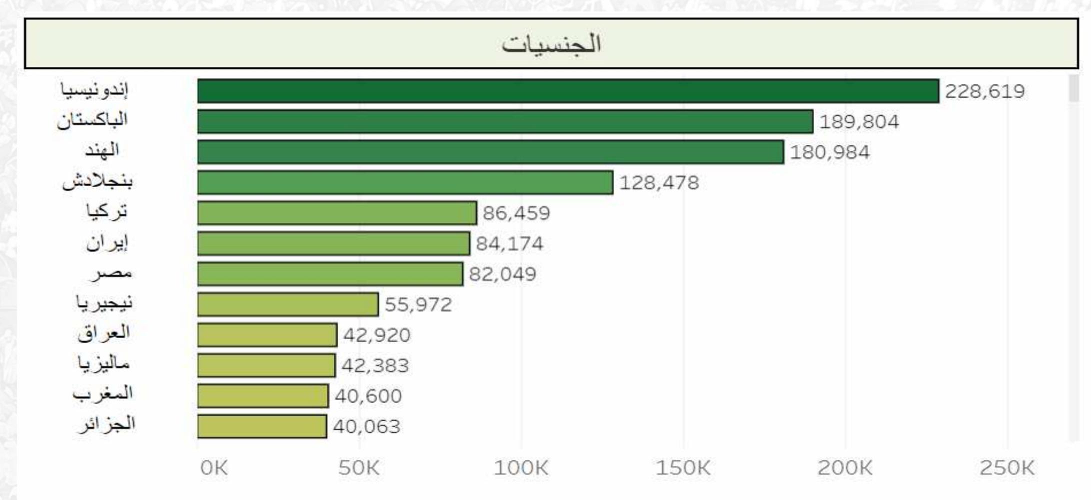
بجانب تقارير المسار الالكتروني، تتوفر منصة وزارة الحج والتي توفر تقارير عن اعداد القدوم اليومية والتراكمية حسب المنافذ المختلفة، كما ترصد هذه التقارير متوسط الوقت لإنهاء إجراءات القدوم في المنافذ المختلفة وتقارير إحصاءات المغادرة اليومية.

تقرير مؤشرات الاستقبال لحجاج الخارج

هذا التقرير يعني بمؤشرات الأداء لاستقبال الحجاج حيث يبين عدد الحجاج الواصلين في كل يوم من أيام الحج ودولها والمنافذ المستخدمة في الدخول إلى المملكة سواء كانت منافذ جوية او برية او بحرية، كما يوضح اعداد الحافلات التي يستقلها الحجاج للخروج من هذه المنافذ إلى مساكنهم ومن أهم المؤشرات في هذا التقرير بالاتي:

- عدد الحجاج الواصلين في الأيام المختلفة طوال موسم الحج
- اعداد الحجاج الواصلين لكل منفذ (برية – جوية – بحرية) ومسار الرحلة
- جنسيات الحجاج وعدد الحجاج الواصلين لكل جنسية ومقارنتها مع حصة الدولة من الحجاج





المسار

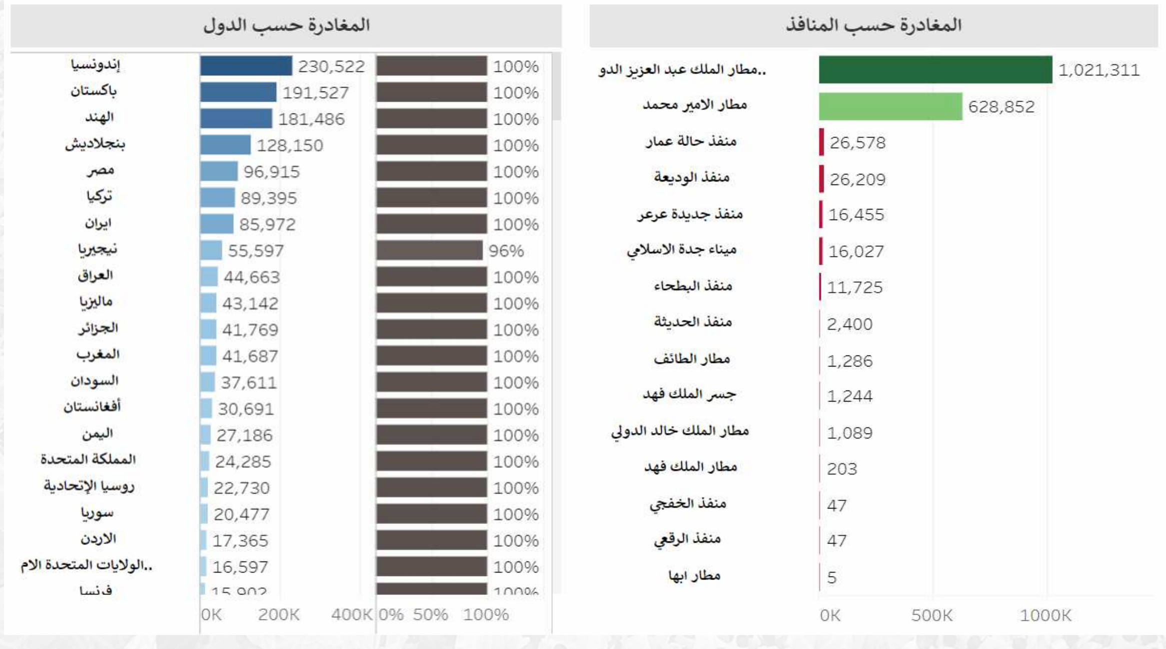
المسار	عدد الحافلات	عدد الحجاج
مطار الملك عبدالعزيز - مكة	36,549	866,607
مطار الأمير محمد - المدينة	28,306	674,695
جدة - الجحفة - مكة	1,304	41,849
قادم من منفذ بري ومتوجها إلى مكة المكرمة	1,105	35,152
مطار الملك عبدالعزيز - المدينة	1,388	33,417
قادم من منفذ بري ومتوجها إلى المدينة المنورة	932	20,863
ميناء جدة الإسلامي - المدينة	198	9,266
ميناء جدة الإسلامي - مكة	210	8,447
الإجمالي	69,992	1,690,296

شكل رقم (٥٦). تقارير استقبال الحجاج في مرحلة القدوم

تقرير مؤشرات الخروج النهائي لحجاج الخارج

- يوضح هذا التقرير مؤشرات الخروج النهائي للحجاج
- عدد الحجاج المغادرين يوميا حسب المنافذ
- عدد الحجاج المغادرين يوميا حسب الجنسية
- عدد الحجاج المغادرين يوميا حسب مؤسسات الطوافة
- نسبة الحجاج المغادرين من العدد الكلي للحجاج.





شكل رقم (٥٧). تقارير ومؤشرات الخروج النهائي للحجاج

٤،٤،٢،٢ البيانات في مرحلة التفويج بين المدن

لهذه المرحلة تتوفر تقارير من المسار الالكتروني بجانب تقارير أخرى من منصة مركز معلومات الحج والعمرة

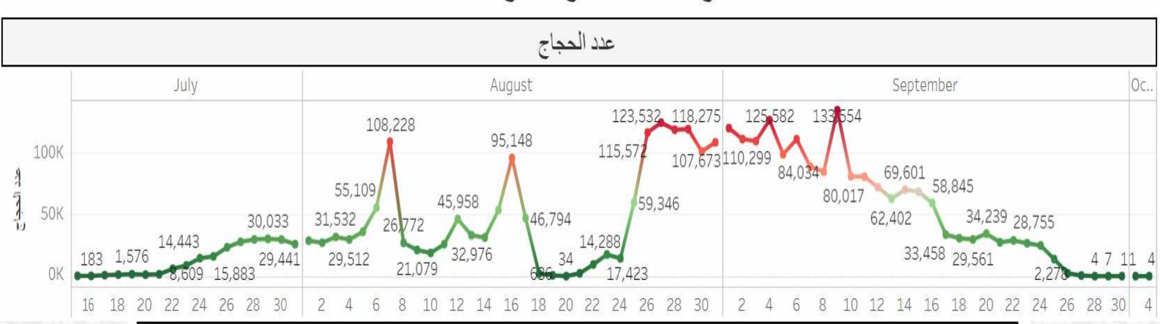
تقارير التفويج بين المدن من المسار الالكتروني

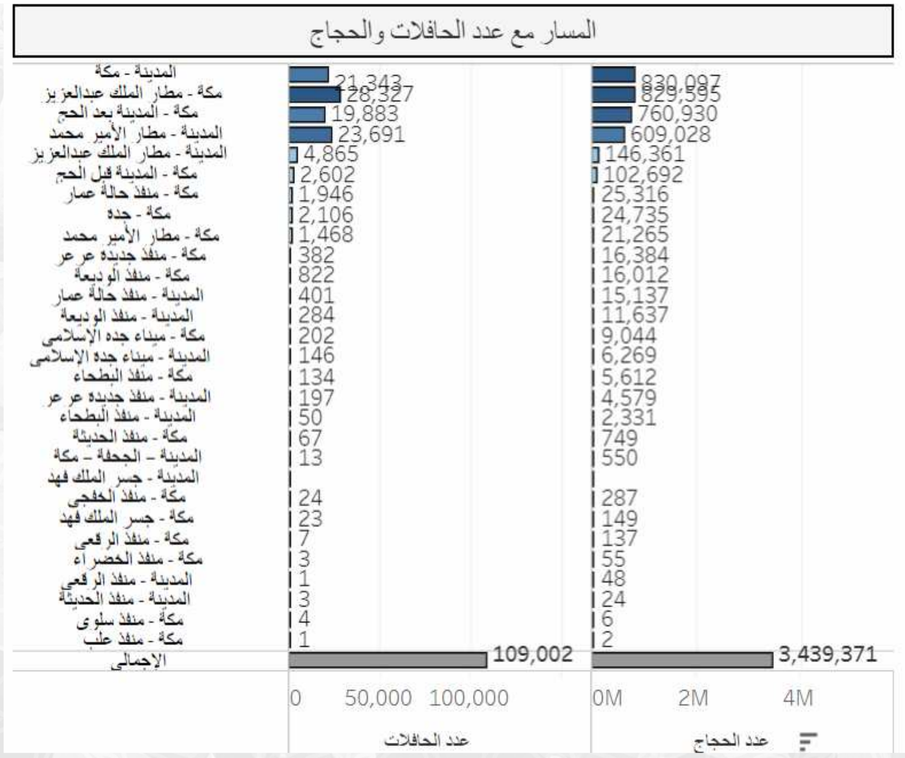
في مرحلة التفويج بين المدن تتوفر تقارير من المسار الالكتروني لحجاج الخارج وتقارير أخرى من مركز معلومات الحج والعمرة بجانب تقارير وبيانات منصة ضيف لإدارة حركة الحافلات. الجدول رقم (١٥) يوضح تقارير المسار الالكتروني المرتبطة بالتفويج بين المدن.

جدول رقم (١٥). تقارير المسار الالكتروني للتفويج بين المدن

اسم التقرير	رقم التقرير	وصف البيانات التي يوفرها التقرير
المرحلة الثانية التفويج من مكة إلى المدينة حسب طلبات النقل والتي لم يصدر لها كشوفات نقل	٢٥٣	توفر بيانات عن اعداد الحجاج المنتقلين من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة من دون صدور كشوفات نقل لهم من قبل المسار الالكتروني
المرحلة الثانية التفويج من مكة إلى المدينة حسب كشوفات المغادرة بين المدن	٢٥٤	يوضح اعداد الحجاج وجنسياتهم ومكاتب الخدمة الميدانية
المرحلة الثالثة التفويج من المدينة إلى مكة حسب طلبات النقل والتي لم يصدر لها كشوفات نقل	٢٥٥	يوضح رغبات الحجاج للقدوم محدد منفذ القدوم وتاريخ القدوم
المرحلة الثالثة التفويج من المدينة إلى مكة حسب كشوفات المغادرة بين المدن	٢٥٦	مقارنة بين اعداد الحجاج لكل مكتب خدمة بين بيانات الاستعداد المسبق والفعلي
التفويج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة حسب كشوفات المغادرة (بعد الحج)	٢٥٧	يوفر إحصاءات المغادرة النهائية للحجاج حسب الجنسيات وتاريخ المغادرة

تقارير التفويج بين المدن من مركز معلومات الحج والعمرة





شكل رقم (٥٨). تقارير التفويج بين المدن

أيضا توجد تقارير من مركز معلومات الحج والعمرة عن التفويج بين المدن توضح اعداد الحجاج المنقولين يوميا حسب المؤسسات والجنسيات ونسب اشغال الفنادق والمساكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

٤,٤,٢,٣ البيانات في مرحلة التفويج في المشاعر المقدسة

في مرحلة المشاعر المقدسة تتوفر البيانات من تقارير المسار الالكتروني بجانب تطبيق التفويج الذي يوفر بيانات مختلفة عن إسكان وتنقل الحجاج والتفويج لجسر الجمرات.

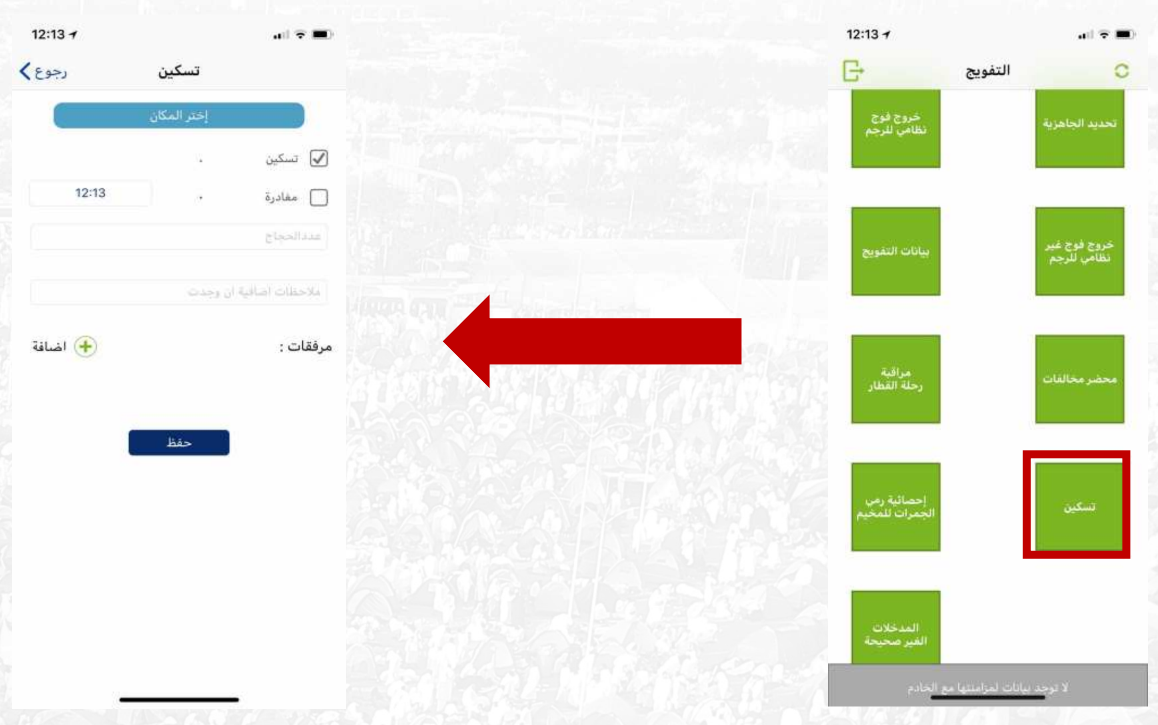
تقارير التفويج في المشاعر المقدسة من المسار الالكتروني

جدولة (١٦). تقارير المسار الالكتروني للتفويج في المنافذ للقدوم والمغادرة

اسم التقرير	رقم التقرير	وصف البيانات التي يوفرها التقرير
تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى مشعر منى من قبل مكتب الخدمة (يوم التروية)	٢٦٥	توفر بيانات رقم الحافلة وعدد الحجاج وتاريخ المغادرة من المطار إلى وجهة السكن التي تكون غير موضحة في التقرير
تصعيد الحجاج من مشعر منى إلى مشعر مزدلفة	٢٦٦	يوضح عدد الحجاج الوافدين لكل مكتب خدمة ميدانية وجنسياتهم وعدد الحافلات الناقلة لهم ومسار الرحلة
الافاضة من مشعر عرفات إلى مشعر مزدلفة	٢٦٧	يوضح رغبات الحجاج للقدوم محدد منفذ القدوم وتاريخ القدوم
نفرة الحجاج من مشعر مزدلفة إلى مشعر منى	٢٦٨	مقارنة بين اعداد الحجاج لكل مكتب خدمة بين بيانات الاستعداد المسبق والفعلي
تفويج الحجاج للهدى والأضاحي	٢٦٩	يوضح عدد الحجاج الراغبين في الذهاب للمسالخ وال

تطبيق التفويج

هو تطبيق لمراقبة ومتابعة اعمال التفويج بواسطة أعضاء التفويج في المؤسسات لعمليات التفويج والتسكين ورصد المخالفات، فيما يخص التسكين يقوم أعضاء التسكين في كل مكتب باستخدام التطبيق لرصد وقت وصول الحجاج إلى المساكن (منى – عرفة – مزدلفة) ووقت خروجهم منها في كل رحلة من رحلات الحج. الشكل رقم (٥٨) يوضح نموذح لكيفية تسكين الحجاج في المخيمات بواسطة التطبيق حيث يختار عضو الإسكان ايقونة تسكين من اللوحة الرئيسية للتطبيق وبعدها يختار اما تسكين او مغادرة ويرصد الوقت لذلك ويقوم التطبيق بأخذ احداثيات موقع السكن للتثبت من ان الادخالات صحيحة.



شكل رقم (٥٩) يوضح استخدام خاصية التسكين في تطبيق التفويج لرصد تكسين الحجاج في المخيمات وخروجهم منها

خلال موسم حج ١٤٣٩هـ استخدم التطبيق لرصد عمليات التفويج للجمرات وتبين النتائج ان هناك تدني كبير في الالتزام بجداول التفويج وعدم التزام العديد من المؤسسات بها حيث يوضح الجدول رقم (١٧) نسبة الالتزام بخطط التفويج في المؤسسات خلال أيام رمي الجمرات المختلفة.

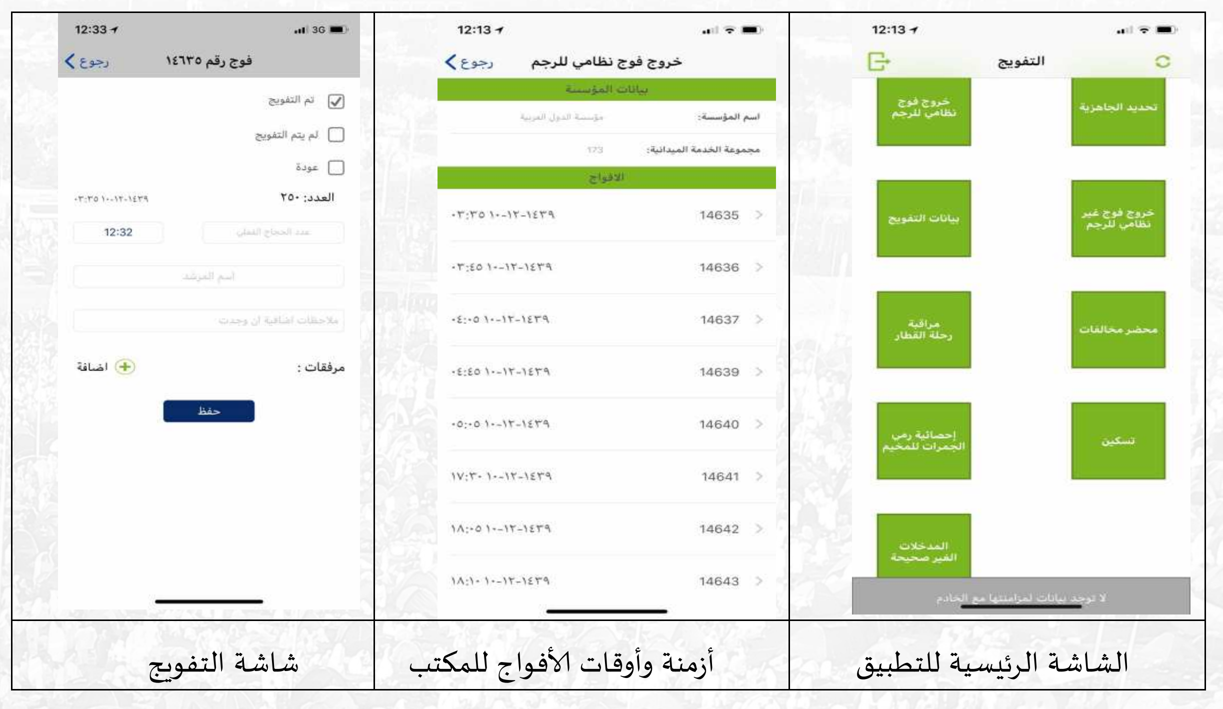
جدول رقم (١٧) نسب التزام الحجاج بجداول وخطط التفويج حسب المؤسسات

المؤسسة	عدد الحجاج	يوم ١٠ ذي الحجة (%)	يوم ١١ ذي الحجة (%)	يوم ١٢ ذي الحجة (%)	يوم ١٣ ذي الحجة (%)
مؤسسة حجاج جنوب آسيا	٥٣٩,٣٤٠	٤	٢	١	٠
مؤسسة حجاج جنوب شرق آسيا	٣١٥,٨٧٩	٣٨	٣١	٢٦	١٢
مؤسسة حجاج الدول العربية	٣٩١,٠١٢	١٥	١٧	١٢	٣
مؤسسة حجاج تركيا واروبا وامريكا	٢٣٩,٦٤١	٩٤	٩٦	٩٣	٢٨
مؤسسة حجاج الدول الافريقية غير العربية	١٧٥,٧٦٢	٤٣	٦٥	٦٧	٠
مؤسسة حجاج إيران	٨٦,٥١٠	٧٣	٧٩	١٠٠	٨٧
شركات حجاج الداخل	٢,٣٤,٧٦٢	٣٩	٤٤	٤١	٢٣

بالنسبة للتفويج يستخدم التطبيق لرصد وقت خروج الأفواج لرجم الجمرات ووقت العودة إلى المخيم، كما يمكن رصد المخالفات في التفويج كما هو موضح في الشكل رقم (٦٠).







الشاشة الرئيسية للتطبيق	أزمنة وأوقات الأفواج للمكتب	شاشة التفويج

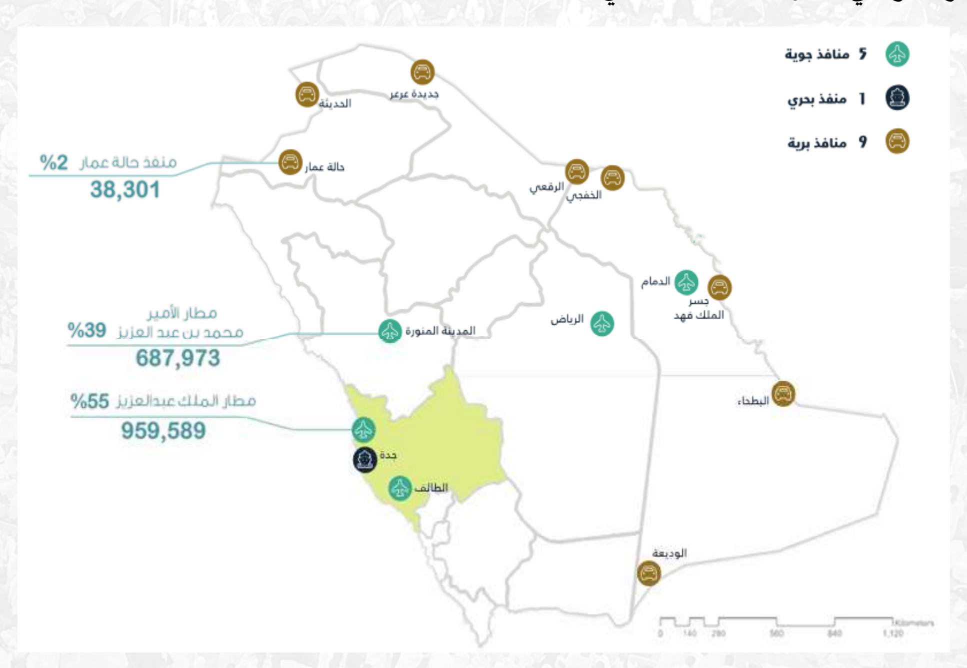
الشكل رقم (٦٠). شاشة التفويج في التطبيق موضحا أوقات التفويج لكل الأفواج في المكتب وشاشة التفويج لكل فوج والتي تحتوي على وقت التفويج واعداد الحجاج

الملاحظات على تطبق التفويج

- التعطل المستمر لتطبيق التفويج وصعوبة اجراء أي تعديلات عليه
- عند تعديل الجدولة يجب حذف التطبيق وإعادة تنصيبه مره أخرى وهذه الامر غير ممكن للمؤسسات خلال موسم الحج
- غياب الإرشادات في التطبيق يجعله صعب الاستخدام ولا يستطيع المرشد او عضو التفويج التعامل معه بسهولة
- تشتكي بعض المؤسسات من وجود اختلاف بين الجداول الورقة التي يتم استلامها من الوزارة مع ازمنة التفويج في التطبيق، كما انه لا يمكن تعديل هذا الاختلاف بصورة آنية
- لا توجد تنبهات في تطبيق التفويج تذكر المرشد او عضو التفويج بأوقات خروج الأفواج
- وجود العديد من الخيارات خاصة في حالة المخالفات يشتت المرشد وربما يختار الخيارات الخطأ
- التطبيق غير مربوط بقاعدة بيانات سحابية انما يتم تحميل البيانات اثناء تنزيل التطبيق وإذا ما تم أي تعديل في الجدول لأي ظرف طارئفينبغي حذف التطبيق وإعادة تنصيبه
- عدم وجود أسماء المرشدين لكثير من المكاتب بالرغم من تأكيد المكتب على تزويدهم للوزارة بأسماء مرشديهم حسب الإجراءات المطولة
- غياب دليل اجرائي واضح للتعامل مع التطبيق وكيفية ادخال البيانات وقراءتها

٤.٥ دراسة الوضع الراهن للتفويج في المنافذ (القدوم والمغادرة)

تتعلق هذه المرحلة بتفويج وإدارة حركة الحجاج في مرحلتي القدوم والمغادرة عبر المنافذ الجوية والبرية والبحرية، من خلال الدراسات المكتبية والإحصاءات المتوفرة لدى فريق المبادرة تبين ان عدد ٩٤% من الحجاج يستخدمون المنافذ الجوية للقدوم إلى المملكة لأداء نسك الحج وللمغادرة أيضا ويمثل مطارا الملك عبد العزيز بجدة والأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة، كما تبين احصاءات القدوم والمغادرة الصادرة من وزارة الحج والعمرة. الشكل رقم (٦١) يوضح أهم منافذ القدوم والمغادرة للحجاج حيث يلاحظ ان المنافذ الجوية خصوصا مطار الملك عبد العزيز بجدة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز بالمدينة المنورة. من خلال الدراسات المكتبية ودراسات خطط وتقارير الوضع الراهن لوحظ ان معظم رحلات القدوم تكون في الفترة بين ٢٥ ذو القعدة إلى ٥ ذي الحجة بينما رحلات المغادرة تكون في الفترة بين ١٥ – ٢٥ ذي الحجة.



شكل رقم (٦١). المنافذ الجوية والبرية والبحرية للحجاج

٤.٥.١ إدارة الحركة في المنافذ

يستعرض هذه القسم الخطط المعتمدة لإدارة الحركة في مرحلتي القدوم والمغادرة في المنافذ المعتمدة لقدوم ومغادرة الحجاج.

٤.٥.١.١ خطة إدارة الحركة في مرحلة القدوم

تبدأ مرحلة القدوم إلى الحج من تاريخ ١ ذي القعدة إلى ٦ من ذي الحجة حيث يفد الحجاج من كافة انحاء العالم لأداء نسك الحج ويتجهون من هذ المنافذ إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة. نتناول في هذا الفصل خطة إدارة الحركة في مرحلة القدوم وتختص هذه المرحلة بكل حجاج الخارج أي ما يعادل ٧٤% من مجموع عدد الحجاج ويتسبب وصول ومغادرة هذا العدد من الحجاج خلال زمن قصير نسبياً في حصول بعض التأخير في إنهاء إجراءات الوصول في المنافذ. تتقاسم عدة جهات حكومية إدارة الحركة في هذه المرحلة منها إجراءات تتم داخل المنفذ تنظمها الجوازات والجمارك والجهات المنظمة للمنافذ (هيئة الطيران المدني والجهات المشغلة للمطارات – هيئة الموانئ البحرية) ومنها إجراءات تتم خارج صالة المطار (مكتب الوكلاء الموحد والنقابة العامة للسيارات). تمثل المطارات (مطار

الملك عبد العزيز ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز) أهم منافذ القدوم إلى المملكة حيث يستغلهما حوالي ٩٦% من الحجاج، كما هو موضح في الجدول رقم (١٩) الذي يوضح أهم منافذ القدوم والمغادرة للحجاج واعداد الحجاج القادمين والمغادرين عبر المنفذ حسب إحصاءات مركز معلومات الحج والعمرة لعام ١٤٣٩هـ.

جدول رقم (١٨) تصنيف منافذ القدوم والمغادرة لحجاج الخارج وإحصاءات كل منفذ لعام ١٤٣٩هـ (المصدر: مركز معلوات الحج والعمرة)

نوع المنافذ	اسم المنفذ	إحصاءات اعداد الحجاج لعام ١٤٣٩هـ
المنافذ الجوية (٩٦%)	مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة	١,٠٠٢,٦٣٨ (٥٨%)
	مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة	٦٨٤,٦٩٥ (٣٨%)
المنافذ البحرية (١%)	ميناء جدة الإسلامي	١٦,١٦٣ (١%)
المنافذ البرية (٤%)	منفذ حالة عمار	٢٦,٥٧٨ (٢%)
	منفذ الوديعة	٢٦,٢٠٩ (١%)
	منفذ جديدة عرر	١٦,٤٥٥ (٠%)
	منفذ البطحاء	١١,٧٢٢ (٠%)
	منفذ الحديثة	٢,٤٠٠ (٠%)
	جسر الملك فهد	١٦٧ (٠%)
	منفذ الرقعي	٤٧ (٠%)
	منفذ الخفجي	٤٥ (٠%)

الشكل رقم (٦٢) يوضح تسلسل الحركة في المنافذ الجوية والإجراءات المتبعة والجهات المشاركة فيها



شكل رقم (٦٢) مخطط إدارة الحركة داخل مطارات القدوم(للقادمين من المنافذ الجوية)

من خلال دراسة الخطط والتقارير الموسمية للجهات المشاركة في التفويج في المنافذ، يمكن تقسيم عمليات إدارة الحركة التي تتم في المنافذ في مرحلة الوصول إلى قسمين رئيسيين:

- عمليات وإجراءات تتم داخل المنفذ: وهذه العمليات تتم على الحجاج وغيرهم ممن يصل إلى المملكة من الخارج:

– استقبال وسيلة النقل القادمة من الخارج في المنفذ (في المطارات تتولى هيئة الطيران المدني عن طريق الشركات المشغلة استقبال الطائرات ونقل الركاب والامتعة إلى صالة المطار في مرحلة القدوم ونقل الحجاج والامتعة من الصالة إلى الطائرات)

– التحقق من تأشيرات الحجاج ومطابقة هوية الحجاج مع الجوازات وهو اجراء تقوم به المديرية العامة للجوازات

– تفتيش امتعة الحجاج والتأكد من عدم اصطحاب الحجاج لمواد مخالفة للأنظمة والقوانين السعودية وتقوم به هيئة الجمارك

- عمليات تتم خارج المنفذ: وهذه العمليات خاصة بالحجاج دون غيرهم من الواصلين إلى المملكة من الخارج وتشرف عليها وزارة الحج والعمرة والمؤسسات الاهلية لخدمات الحجاج وتشمل كل العمليات التي تتم فور الخروج من المنفذ (مطار – ميناء – منفذ بري) حتى الوصول إلى المساكن بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

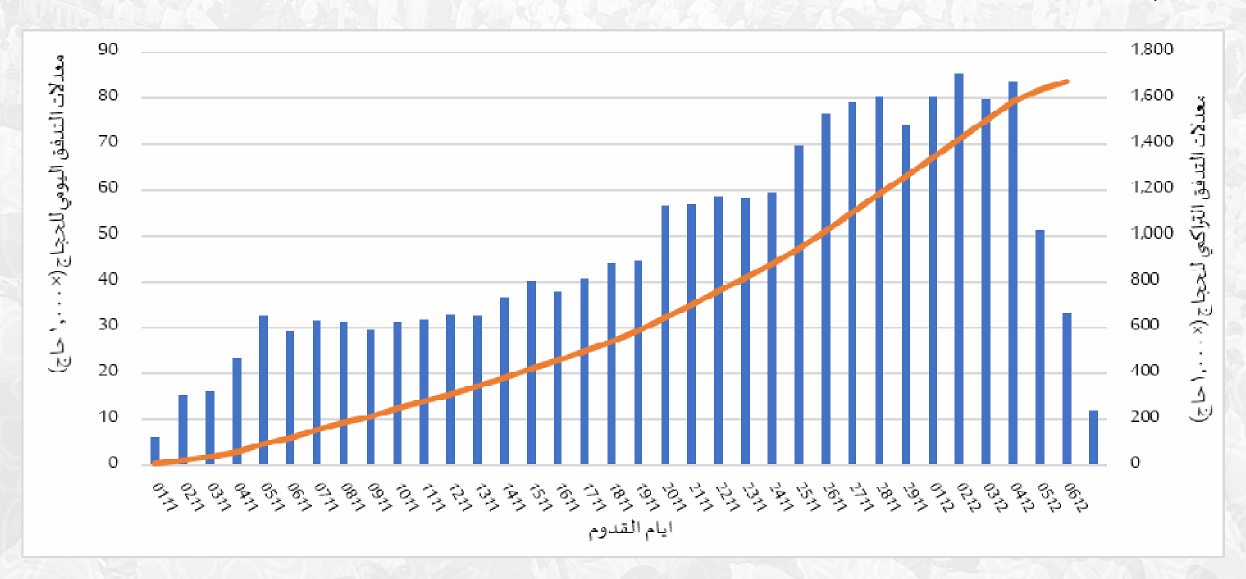
– استقبال الحجاج في المنفذ واستلام جوازاتهم واستيفاء رسوم خدمات مؤسسات الطوافة والنقل بالإضافة إلى تسجيل بياناتهم في المسار الالكتروني وهذه المهمة يقوم بها مكتب الوكلاء الموحد

– تنقلات الحجاج من المنافذ إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة وتشرف على هذه المهمة النقابة العامة للسيارات

– استقبال الحجاج في مراكز التفويج عند مداخل مكة المكرمة (مركز تفويج الزايدي – مركز تفويج النوارية) والمدينة المنورة (مركز تفويج طريق الهجرة) تشرف على هذه المهمة فرع الوزارة بمكة المكرمة او وكالة الوزارة للزيارة بالمدينة المنورة

– وصول الحجاج إلى المساكن وتسكينهم فيها وتقوم بهذه المهمة مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة والمؤسسة الاهلية للأدلاء بالمدينة المنورة التي تتأكد من جاهزية المساكن ووصول الحجاج اليها وتسجيل بيانات السكن في المسار الالكتروني

يوضح الشكل رقم (٦٢) معدلات التدفق اليومي لحجاج الخارج حسب أيام القدوم المختلفة من يوم ١ ذو القعدة إلى يوم ٦ ذي الحجة، كما يوضح الشكل أيضا المعدل التراكمي للحجاج (مجموع الحجاج الواصلين حتى اليوم المحدد).



شكل رقم (٦٣) التدفق اليومي والتراكمي للحجاج في مرحلة القدوم من تاريخ ١١/١ حتى ١٢/٦ (المصدر: مركز معلومات الحج والعمرة)

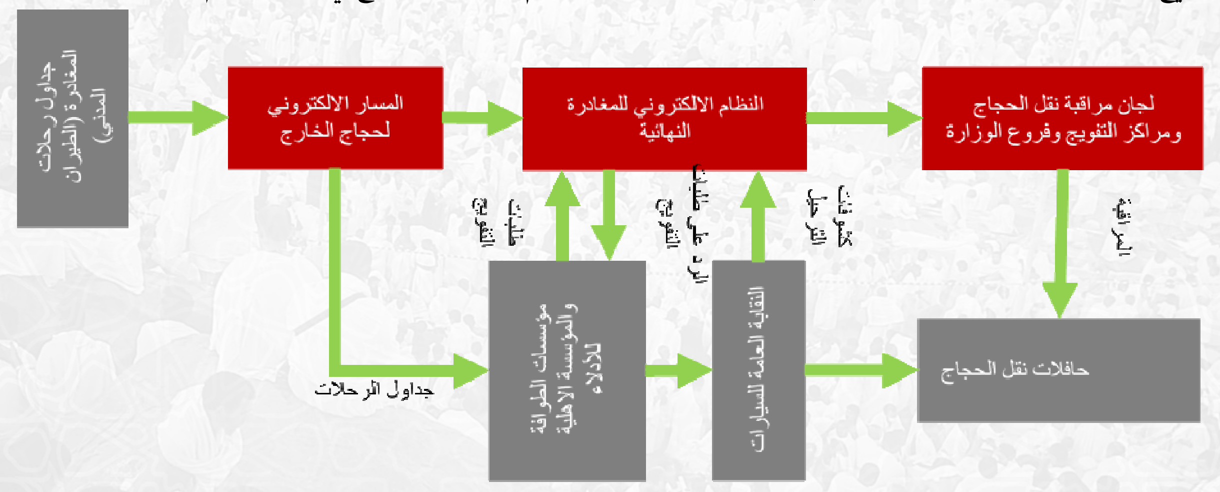



الملاحظات على خطط التفويج في مرحل القدوم

- تتركز رحلات القدوم في فترة قصيرة من يوم ٢٥ ذو القعدة إلى ٥ ذي الحجة الامر الذي يتسبب في إزدحام منافذ القدوم في هذه الفترة القصيرة.
- التنسيق المسبق بين مؤسسات الطوافة/ مؤسسة الادلاء والنقابة العامة للسيارات حتى يتم توفير الحافلات بصورة سريعة ومنع تأخر الحجاج في المطار
- وضع آلية للتأكد من ان ادخالات بيانات الحجاج في المسار الالكتروني صحيحة ودقيقة حتى تتمكن الجهات الأخرى من بناء خططها على بيانات واحصاءات موثوقة
- وضع ألية موثقة لتبادل البيانات بين جميع الجهات المشاركة في الحج بحيث تتوافق كل الإحصاءات الصادرة عن اعداد الحجاج من جميع الجهات (وزارة الحج والعمرة – وزارة الداخلية – هيئة الإحصاء)

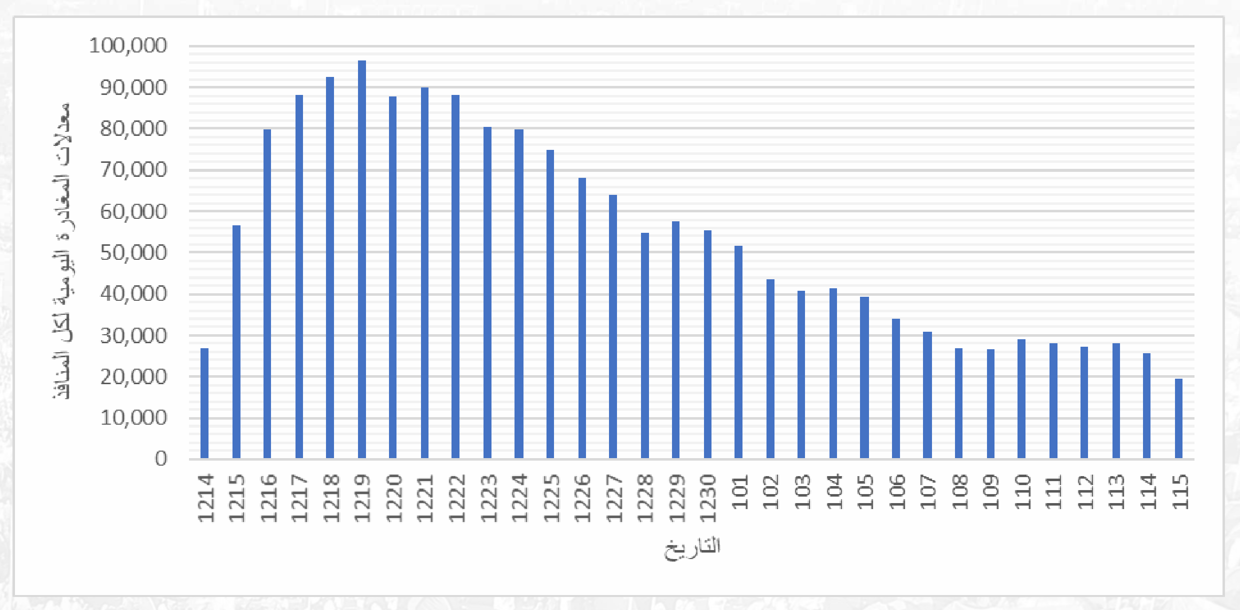
٤,٥,١,٢ إدارة الحركة في مرحلة المغادرة

تبدأ مرحلة المغادرة النهائية بعد نهاية موسم الحج مباشرة بتاريخ ١٢ ذي الحجة وتستمر حتى ١٥ محرم من العام التالي. تتم إدارة عمليات المغادرة النهائية عن طريق المسار الالكتروني فمن خلاله يتم تفويج الحجاج إلى المغادرة النهائية وتوفير الحافلات الناقلة للحجاج إلى المطار بعد التأكيد من وجود حجز مؤكد للحجاج المغادرين ومقارنتها آليا مع جداول رحلات المغادرة الصادرة من الطيران المدني. في حالة عدم وجود رحلة المغادرة في جدول الهيئة العامة للطيران المدني، يتم إشعار الهيئة بذلك آلياً، تقوم مؤسسة الطوافة أو الأدلاء بالتنسيق مع شركة الطيران لإنزال الرحلة في الجدول. كما يقوم مراكز وفروع الوزارة بمكة والمدينة وجدة بمراقبة التفويج التحقق من سلامة عملية تفويج الحافلات وصدور كشف مغارة نهائية معتمد من قبل النظام، كما هو موضح في الشكل رقم (٦٤).



شكل رقم (٦٤) النظام الالكتروني للتفويج للمغادرة النهائية بعد أداء كل مناسك الحج

الشكل رقم (٦٥) يوضح مخطط المغادرة النهائية للحجاج بعد أداء نسك الحج لكل المنافذ حيث يلاحظ بلغت معدلات المغادرة ذروتها في يوم ١١ ذي الحجة وانخفضت تدريجيا بعد ذلك.



شكل رقم (٦٥). المعدلات اليومية لكل المنافذ من يوم ١٤ ذي الحجة إلى يوم ١٥ محرم

الملاحظات على خطط التفويج للمغادرة النهائية

- تتركز رحلات المغادرة في فترة قصيرة تبدأ من ١٥ إلى ٢٥ ذي الحجة الامر الذي يؤدي إلى ارهاق المنافذ وضعف الخدمات المقدمة
- ضرورة عمل آلية للتأكد من ان ادخالات بيانات الحجاج في المسار الالكتروني صحية ودقيقة
- وضع آلية موثقة لتبادل البيانات بين جميع الجهات المشاركة في الحج بحيث تتوافق كل الإحصاءات الصادرة عن اعداد الحجاج من جميع الجهات (وزارة الحج والعمرة – وزارة الداخلية – هيئة الإحصاء)
- ضرورة وجود آليات شحن وتغليف امتعة الحجاج ووزنها قبل مغادرة السكن لتقليل وقت إجراءات الشحن في المنافذ
- عمل آلية لإنهاء معظم الإجراءات من السكن حتى يتمكن الحجاج من مغادرة المنافذ بصورة سريعة
- تقليل مدة انتظار الحجاج في البلازا والتأكد من التزام المؤسسات بتوفير الخدمات للحجاج في حالة تأخر الرحلات المغادرة

٤,٥,١,٣ المهام والادوار في إدارة الحركة ودور وحدة التفويج

تتعدد الأدوار والمهام للجهات المشاركة في منظومة التفويج المنافذ طبقا لاختلاف نوع المنفذ ومسار الحركة المتبع من قبل الحجاج. يلخص الجدول رقم (٢٠) الأدوار والمهام الرئيسية للجهات المشاركة في منظومة التفويج عند المنافذ.

جدول رقم (٢٠): المهام والادوار والجهات التي تقوم بها في منافذ القدوم المغادرة

الأجراء	الجهة المسؤولة
إدارة المنافذ الجوية وتنظيم إجراءات القدوم والمغادر	هيئة الطيران المدني
التحقق من هويات الحجاج وعمل إجراءات الدخول للمملكة	المديرية العامة للجوازات
تفتيش الامتعة والتأكد من خلوها من المواد المحظورة	هيئة الجمارك
استقبال الحجاج بجميع المنافذ وتجهيزهم للحركة	مكتب الوكلاء الموحد
توثيق عقود الخدمات (السكن والاعاشة والنقل)	فرع الوزارة بمكة المكرمة – وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة

الأجراء	الجهة المسؤولة
التأكد من جاهزية المساكن وتوفرها	فرع الوزارة بمكة المكرمة – وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة
متابعة إضافة أسماء الحجاج الواصلين عبر المسار الالكتروني	فرع الوزارة بمحافظة جدة
توفير الحافلات الناقلة للحجاج	النقابة العامة للسيارات
التأكد من وجود عقود سكن للحجاج قبل مغادرة المنافذ	فرع الوزارة بمحافظة جدة – وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة
التأكد من وجود حجوزات مكتب للمغادرة قبل صرف الحافلات	نظام المغادرة الالية للحجاج – المسار الالكتروني لحجاج الخارج
اعتماد الخطط التشغيلية لبرامج التفويج	وكالة الوزارة لشؤون الحج
وحدة التفويج	التنسيق وجميع المعلومات

- هيئة الطيران المدني (والجهات المشغلة العاملة تحت اشرافها)

– عمل جدولة رحلات القدوم والمغادرة من والى المملكة العربية السعودية

– التنسيق مع شركات الطيران الداخلية والخارجية وتنظيم مواعد القدوم والمغادرة

– استقبال الطائرة عند وصولها ونقل الحجاج من باب الطائرة إلى صالة الجوازات

– نقل الامتعة من الطائرة إلى سيور الامتعة داخل صالة القدوم ونقل الامتعة من الصالة إلى الطائرة في مرحلة المغادرة

– إدارة الحركة للطائرات والحجاج داخل المطارات

– عمل إجراءات شحن العفش وبطاقات صعود الطائرات في مرحلة المغادرة

- المديرية العامة للجوازات

– التحقق من هوية الحجاج ومطابقتها مع بيانات الجواز وتأشيرة الحج

– عمل إجراءات الدخول في جميع المنافذ الجوية والبحرية والبرية

– عمل إجراءات المغادرة للحجاج في جميع المنافذ

- هيئة الجمارك

– فحص امتعة الحجاج والتأكد من خلوها من المواد المحظورة

- مكتب الوكلاء الموحد

– استقبال الحجاج في جميع منافذ القدوم

– جمع بيانات الحجاج وتسجيلها

– تمثيل مؤسسات الطوافة في منافذ القدوم

– التنسيق مع النقابة العامة للسيارات لتفويج الحافلات الناقلة للحجاج وفق مسار الحركة المقترح من قبل مكاتب شؤون الحجاج

– تحصيل عوائد خدمات الحجاج لصالح مؤسسات أرباب الطوائف

- تثبيت تذاكر النقل على جواز الحاج
- انهاء إجراءات مغادرة الحجاج وإرشادهم إلى الاماكن المخصصة لهم في صالات المطار

▪ مؤسسات أرباب الطوائف

- التأكد من جاهزية مساكن الحجاج بمكة المكرمة
- تسكين الحجاج في المساكن بمكة المكرمة وإدخال بيانات السكن في المسار الالكتروني
- توزيع الاساور التي تحمل بيانات المكتب على الحجاج
- عند مرحلة المغادرة تتقدم المؤسسات بطلبات النقل عبر نظام المغادرة الكتروني
- تجهيز الحجاج للمغادرة النهائية وانهاء اجراءاتهم بمكة المكرمة

▪ المؤسسة الاهلية للأدلاء بالمدينة المنورة

- التأكد من جاهزية مساكن الحجاج بالمدينة المنوة
- تسكين الحجاج في المساكن بالمدينة المنورة وإدخال بيانات السكن في المسار الالكتروني
- توفير التجهيزات المطلوبة وتشغيل كافة المواقع بمحطة الهجرة
- التقدم بطلبات المغادرة النهائية للحجاج المغادرين من المدينة المنورة
- تجهيز الحجاج للمغادرة النهائية وانهاء كل اجراءاتهم بالمدينة المنورة

▪ النقابة العامة للسيارات

- توفير الحافلات الناقلة للحجاج والسائقين
- متابعة حركة الحافلات الناقلة للحجاج وتقديم الدعم لها

▪ فرع الوزارة بمحافظة جدة

- التأكد من سير العمل بصورة جيدة في مطار جدة وميناء جدة حسب الخطة الموضوعة لذلك
- متابعة تسجيل اسماء الحجاج الواصلين بالنظام الالكتروني للوزارة.
- التنسيق مع ممثلي مكاتب شؤون الحج بالمطار للتحقق من أن الحافلات المتجهة إلى مكة المكرمة من مطار الملك عبد العزيز الدولي لديها عقود إسكان بمكة المكرمة
- التنسيق مع النقابة العامة للسيارات ومكتب الوكلاء الموحد كل فيما يخصه والتأكد من سير العمل بالصورة المطلوبة

▪ وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة

- متابعة اعمال المؤسسة الاهلية للأدلاء والنقابة العامة للسيارات بالعمل وفق المخطط التنظيمي الخاص بتفويج الحجاج في المدينة المنورة
- متابعة كثافة قدوم الحافلات باتجاه المدينة
- متابعة سيرة العمل في محطة الهجرة لتفويج الحجاج
- التأكد من جاهزية مساكن الحجاج في المدينة المنورة والتأكد من جاهزية مساكنهم

– استقبال الحجاج في مراكز التفويج وفحص جوازات الحجاج وتسليمها لرئيس المجموعة

- فرع الوزارة مكة المكرمة

– الاشراف على استقبال الحجاج في نقاط التفويج عند مدخل مكة المكرمة

– التأكد من جاهزية مساكن الحجاج في مكة المكرمة والاشراف على عمليات التسكين

– الاشراف على عمليات فحص جوازات الحجاج وتسليمها لرئيس المجموعة

- غرفة العمليات بوحدة التفويج

– متابعة معدل رحلات القدوم من المنافذ المختلفة، ومقارنتها بالأعداد المقابلة لها خلال الأعوام الماضية وإعداد التقارير اللازمة

– مقارنة عدد الرحلات المجدولة بعدد رحلات القدوم الفعلية.

– مقارنة ذروة عدد الرحلات المجدولة بعدد رحلات القدوم الفعلية.

– إصدار التقارير الخاصة بذلك وابلاغ الجهات المرتبطة والمعنية بمراقبة ومتابعة سلامة تنفيذ برامج التفويج أولاً بأول عن سير العمل.

٤،٦ التفويج بين المدن

يشمل التفويج بين المدن الحركات الآتية:

- التفويج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة
- التفويج من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة

٤،٦،١ خطة إدارة الحركة

٤،٦،١،١ خطة إدارة الحركة للتفويج بين مكة المكرمة والمدينة المنورة

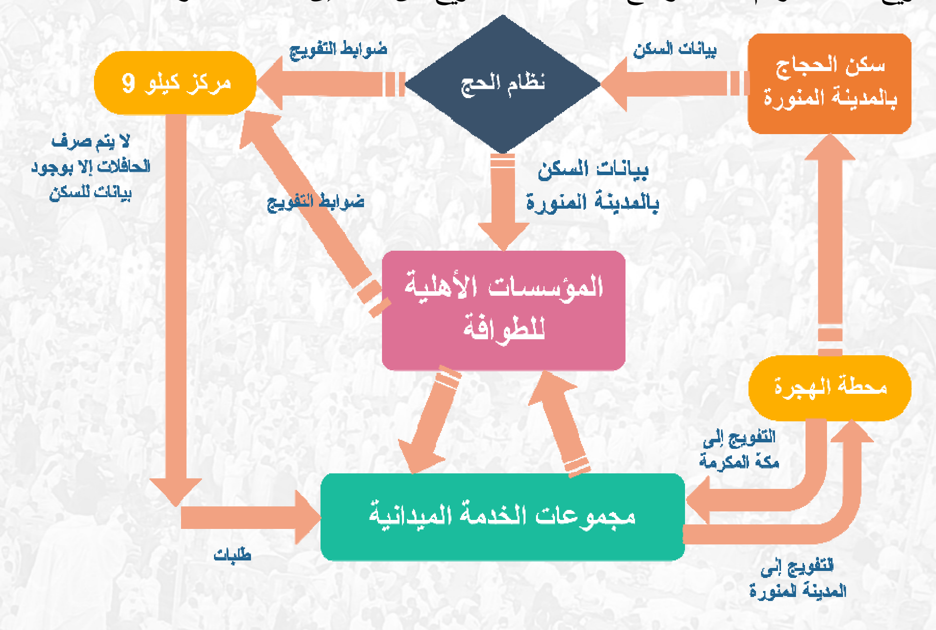
ينتقل الحجاج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة للصلاة في المسجد النبوي والسلام على رسول الله عليه الصلاة والسلام. السكن المتاح في المدينة المنورة يستوعب حوالي ٣٥٠ ألف حاج فقط، لذا يتم جدولة ازمنة الوصول إلى المدينة المنورة بحيث لا يتجاوز عدد الحجاج السعة الاستيعابية للمساكن فيها عن طريق جدولة وصول الحجاج في أوقات مختلفة مما يمكن من الاستفادة القصوى من السعة الاستيعابية المتوفرة. الانتقال من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة يبدأ مباشرة بعد وصول الحجاج إلى المدينة ويبلغ ذروته في اول خمسة أيام من شهر ذي الحجة حيث ينتقل كل الحجاج إلى مكة لأداء مناسك الحج.

عند الخروج من المدينة المنورة يتوجه الحجاج إلى ميقات ذي الحليفة للإحرام منها ومن ثم تتجه الحافلات الناقلة للحجاج إلى مكة المكرمة. حيث تتولى مراكز التفويج في مداخل مكة المكرمة والمدينة المنورة إدارة عمليات بين المدن حيث تنظم لوائح خروج الحجاج وانتقالهم بين مكة المكرمة والمدينة المنورة وتتولى مؤسسة الادلاء بالمدينة المنورة تجهيز وتشغيل مركز تفويج الهجرة (كيلو ٩) بينما يتولى فرع الوزارة بمكة المكرمة تشغيل مركز تفويج الحجاج في محطة كيلو (٤٠). ترتبط عملية تبادل بيانات الحجاج بين مكة المكرمة والمدينة المنورة عن طريق المسار الالكتروني الذي يربط مؤسسات الطوافة في مكة بالمؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة المنورة ومن خلال ذلك يتم تقديم طلبات النقل او استلام الحافلات واشعار الجهة المستقبلة للحجاج في مكة المكرمة او المدينة المنورة لتجهيز المساكن والتأكد

من توفرها خصوصا في التفويج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة لمحدودية استيعابية المساكن. ويمكن تلخيص أهم ضوابط التفويج بين المدن:

- عدم تجاوز الطاقة الاستيعابية لأي مسكن في أي يوم.
- عدم تجاوز الطاقة الاستيعابية العامة للقدوم للمدينة المنورة والمحددة بـ (٥٠) ألف حاج يوميا كحد أقصى.

أما طلبات تفويج الحجاج التي تتم قبل أو بعد هذا الضابط فتتم برمجة الأنظمة بعدم قبول تلك الطلبات مع إتاحة إمكانية التعديل الميسر عبر النظام متى ما توفرت الضوابط على ان يتمكن النظام من اكتشاف العقود والمعلومات الغير مسجلة والإبلاغ عنها في حينه والربط بين تأشيرات الحجاج الفرادى والمجاملة بالنظام الالي وفق الضوابط والاشتراطات المطبقة على الحجاج المندرجين تحت مظلة مكاتب شؤون الحج او الشركات السياحية وبمنظومة التفويج. الشكل رقم (٥٤) يوضح آلية عمل التفويج من مكة إلى المدينة المنورة.



شكل رقم (٦٦). منظومة التفويج بين مكة المكرمة والمدينة المنورة (المصدر: تقرير التفويج بين المدن لعام ١٤٣٨هـ)

٤,٦,١,٢ المهام والأدوار في إدارة الحركة ودور وحدة التفويج

جدول رقم (٢١). يوضح الأدوار والمسؤوليات في مرحلة التفويج من مكة إلى المدينة المنورة

م	الأجراء	الجهة المسؤولة
١	تحديد أعداد المغادرين بين مكة المكرمة والمدينة المنورة	مكاتب شؤون الحجاج
٢	تحديد مواعيد وصول الحجاج إلى المدينة المنورة او مكة المكرمة	مكاتب شؤون الحجاج
٣	توفير الحافلات المطلوبة لنقل الحجاج	النقابة العامة للسيارات
٤	تحديد مساكن الحجاج لغير المشتركين في المسار الالكتروني	مكاتب شؤون الحجاج
٥	استقبال الحجاج بالمدينة المنورة وتسكينهم	المؤسسة الأهلية للأدلاء بالمدينة النورة
٦	استقبال الحجاج بمكة المكرمة وتسكينهم	مؤسسة الطوافة
٧	التأكد من جاهزية المساكن وتوفرها بالمدينة المنورة	وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة
٨	التأكد من جاهزية المساكن وتوفرها بمكة المكرمة	فرع الوزارة بمكة المكرمة
٩	وضع خطة تشغيلية لهذه المرحلة	مؤسسات الطوافة – مكتب الأدلاء
١٠	تشغيل مراكز تفويج الحجاج	فرع الوزارة بمكة المكرمة – وكالة الوزارة للزيارة بالمدينة المنورة

- وحدة التفويج

– استقبال البيانات والمعلومات الخاصة بجميع أنواع التفويج.

– إعداد التقارير وعمل التحليلات عن تقييم خطط وبرامج التفويج أولاً بأول وتحديد نقاط القوة والضعف.

- فرع الوزارة بمكة المكرمة:

– الاشراف على لجان الرقابة والمتابعة ومركز التفويج بالكيلو (٤٠) بطريق مكة – المدينة المنورة.

– متابعة مؤسسات الطوافة والنقابة العامة للسيارات بالعمل وفق المخطط التنظيمي الخاص بتفويج الحجاج للمدينة المنورة

– متابعة عمليات تحميل الحجاج والأمتعة في الحافلات والتحقق من نظاميتها.

– متابعة مغادرة الحافلات من مواقع السكن المحددة وسلامة كشوفات المغادرة إلى المدينة المنورة

– متابعة وصول الحافلات لمواقع السكن المحددة في كشوف التفويج وإتمام التسكين الفعلي بها.

– معالجة أي مشكلات قد تظهر ميدانياً في تنفيذ عقود السكن وفق بيانات التفويج وبموجب ضوابط وتعليمات الإسكان والعمل على إنهاء التسكين الفعلي للحجاج

– توجيه الحافلات للاستراحات على الطريق في حالة حدوث ازدحام كبير في مركز تفويج الحجاج بالكيلو (٤٠) للحافلات القادمة من المدينة المنورة.

- مكتب إرشاد حافلات نقل الحجاج:

– توفير العدد اللازم من مرشدي الحافلات لتوجيه الحافلات فور وصولها وفقاً لعقود الإسكان وتجهيز المرشدين بالخرائط الجغرافية اللازمة

- مركز التفويج والمراقبة بالكيلو (٤٠):

– التحقق من أن كل حافلة لديها كشف تفويج صادر من أنظمة الوزارة، ومطابقة البيانات المسجلة فيه مع البيانات الفعلية للسائق، الحافلة، جنسية الحجاج، مراجعة حالة إطارات الحافلات، وحالة العفش على سطح الحافلة.

– متابعة التقيد بعدم المغادرة من مكة المكرمة بعد الساعة (١١) مساءا.

– تخصيص عدد من المراقبين بسيارات عند مداخل المركز لضمان توجيه جميع الحافلات والدخول للمركز.

– الإشراف على إجراء فحص المخدرات للسائقين.

- فرع الوزارة بمحافظة جدة:

– التنسيق مع مكتب الوكلاء الموحد والنقابة العامة للسيارات وممثلي مكاتب شؤون الحج بالمطار للتحقق من أن الحافلات المتجهة إلى المدينة المنورة من مطار الملك عبد العزيز الدولي لديها عقود إسكان بالمدينة المنورة.

– متابعة حالات الحجاج المغادرين إلى المدينة المنورة عن طريق الجو خصوصاً بعد إقفال المسار البري باتجاه المدينة المنورة بعد يوم ٢٥ ذو القعدة.

– تخصيص عدد من المراقبين عند مداخل الممرات الموصلة لصالات المغادرة لضمان توجيه جميع الحافلات للصالات الصحيحة

▪ وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة:

– الرقابة على اعمال مؤسسة الادلاء ومركز تفويج كيلو (٩) بالمدينة المنورة

– الاشراف ومتابعة وصول الحافلات لمواقع السكن المحددة في كشوف التفويج وإتمام التسكين الفعلي بها للحجاج القادمين من مكة المكرمة

– معالجة أي مشكلات قد تظهر ميدانياً في تنفيذ عقود السكن وفق بيانات التفويج وبموجب ضوابط وتعليمات الإسكان والعمل على إكمال التسكين الفعلي للحجاج.

– الاشراف ومتابعة قيام مؤسسة الأدلاء والنقابة العامة للسيارات بالعمل وفق المخطط التنظيمي الخاص بالتفويج إلى مكة المكرمة

– الاشراف ومتابعة عمليات تحميل الحجاج والأمتعة في الحافلات والتحقق من نظاميتها.

– الاشراف ومتابعة مغادرة الحافلات من مواقع السكن المحددة وسلامة كشوفات المغادرة إلى مكة المكرمة

– الاشراف ومتابعة وصول الحجاج لميقات ذي الحليفة وإتمام عقد نية الإحرام دون تأخير والتحرك بالحافلة باتجاه مكة المكرمة.

– الاشراف ومتابعة التقيد بآخر موعد للخروج من المدينة المنورة عند الساعة (١١) مساءا

▪ محطة الهجرة (كيلو ٩)

– مراقبة عمليات تفويج الحجاج والتحقق من استكمال متطلبات المغادرة وعدم خلط الحافلات بحجاج مؤسسات متعددة.

– التحقق من مرور الحجاج على ميقات ذي حليفة للإحرام من الميقات المكاني قبل مغادرتها لمكة المكرمة

– التحقق من استلام سائق الحافلة لجوازات سفر جميع الحجاج وفق الاجراءات النظامية المتبعة.

– متابعة كثافة قدوم الحافلات القادمة باتجاه مكة المكرمة من خلال التقارير التي تصدرها أنظمة التفويج

▪ المؤسسة الاهلية للأدلاء بالمدينة المنورة:

– توفير التجهيزات اللازمة والمطلوبة وتشغيل كافة المواقع بمحطة الهجرة

– التأكد من جاهزية السكن بالمدينة المنورة

– تسكين الحجاج فور وصلهم إلى المدينة المنورة

– تقديم طلبات النقل إلى مكة المكرمة والتواصل مع النقابة العامة للسيارات للحصول على الحافلات الناقلة للحجاج

– التحقق من اخلاء السكن وتجهيزه لمجموعة أخرى من الحجاج

- النقابة العامة للسيارات:

– توفير الحافلات الناقلة للحجاج والسائقين

– متابعة حركة الحافلات والتأكد من توفير ورش متحركة وحافلات بديلة على المسار

- مؤسسات أرباب الطوافة:

– تجهيز مساكن الحجاج بمكة المكرمة

– تسكين الحجاج في المساكن وتوفير الحافلات التي تقلهم للحرم لأداء العمرة

– توجيه الحجاج خصوصا الفرادى لاستخدام الحافلات الرسمية المصرح لها للتنقل إلى المدينة المنورة

– تقديم طلبات النقل إلى المدينة المنورة والتواصل مع النقابة العامة للسيارات للحصول على الحافلات الناقلة في الحالات الطارئة

٤,٦,٢ البنى التحتية للتفويج في مرحلة النقل بين المدن

تتضمن البنية التحتية لهذه المرحلة مساكن الحجاج في المدينة المنورة ومكة المكرمة والطرق الرابطة بين مكة المكرمة والمدينة المنورة والاستراحات على الطريق ومراكز التفويج (مركز كيلو ٤٠ ومركز كيلو ٩). ومن المعلوم أن مساكن المدينة المنورة المتاحة للحجاج تتسع ل ٣٥٠،٠٠٠ حاج وهو عدد غير كافي لإسكان كل الحجاج، إلا أن زيارة المدينة المنورة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم غير محدد بوقت معين أو مدة محددة بحيث يقيم كل حاج مدة محددة وبما يحقق التدفق المتوازن على الطرق والخدمات الخاصة بالحج والزيارة والطاقة الاستيعابية لهذه المرافق. مساكن الحجاج في مكة المكرمة تعتبر كافية لإسكان جميع الحجاج حسب الوضع الراهن.

طريق الهجرة السريع هو خط سير يصل المدينة المنورة بمكة المكرمة ويبلغ طول الطريق ٤٢٠ كيلو متر ويمر الطريق بعدد من المدن السعودية منها مدينة جدة والجموم ووادي الفرع وتتواجد على جانب الطريق عدد من مراكز الخدمة التي تحتوي على محطات الوقود والمطاعم والمحلات الغذائية وكذلك غرف للإقامة ومساجد وخدمات ملحقة بها، ويتزود المسافر بما يحتاجه من متطلبات بهذه المراكز ويستطيع التوقف بها للاستراحة وأداء الصلوات. بالرغم من وجود الكثير من المحطات الا ان معظمهما دون المستوى المأمول وتحتاج إلى تطوير وتحسين الخدمات المقدمة فيها خاصة الأطعمة.، كما يمكن عمل محطات واستراحات موسمية تقدم خدمات متنوعة تناسب رغبات الحجاج واذواقهم.

الملاحظات على البنى التحتية للتفويج بين المدن

- البنية التحتية للإسكان بالمدينة المنورة تتسع فقط ل ٣٥٠ ألف حاج لذا فهي تحتاج إلى توسعة كبيرة لتلائم طلبات الإسكان من قبل الحجاج.
- المحطات على طريق مكة – المدينة السريع تحتاج إلى توسعة وتحسين في الخدمات المقدمة.
- محطات تفويج الحجاج، محطة كيلو (٤٠) بمكة المكرمة ومحطة كيلو (٩) بالمدينة المنورة تضيق بالأعداد الكبيرة المتجهة إلى المدينة في يوم ٢٥ ذو القعدة الامر الذي يتطلب توسعتها لتجنب ارتداد حافلات الحجاج لمسافات طويلة في أيام الازدحام.

شكل رقم (٦٧). صورة لطريق مكة المكرمة – المدينة المنورة السريع، بجانب صورة لازدحام الحافلات في مركز التفويج وصورة أخرى داخل مركز التفويج

الوضع الراهن لوحدة التفويج

٥ الفصل الخامس : الوضع الراهن لوحدة التفويج

٥,١ تأسيس وحدة التفويج

تتولى وزارة الحج والعمرة مسؤولية الاشراف على خدمات الحجاج استنادا إلى الأمر السامي الكريم رقم (١٧٩) وتاريخ ١٤٢٩/٦/٢٩هـ والمتضمن اناطة وزارة الحج بمسؤولية تفويج الحجاج في كامل مراحل الحج حيث نصت الفقرة "د" من هذا القرار السامي تحت عنوان "خدمات الحجاج" على " ان تتولى وزارة الحج والعمرة خدمات الحجاج وهي تشمل خدمات استقبال الحجاج ونقلهم بين مدن الحج وإسكانهم واستقبال شكاويهم والمسارعة في حلها، وتصعيدهم إلى المشاعر المقدسة، وتفويجهم إلى جسر الجمرات بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وتفويج مغادرتهم بالإضافة إلى خدمات إرشاد التائهين، بمساندة جمعية الكشافة العربية السعودية وتشرف عليها وزارة الحج". استنادا لهذا الامر الكريم، تأسست وحدة التفويج في وزارة الحج والعمرة بقرار وزاري صادر برقم (٣٨٣٠٧) بتاريخ ١٤٣٣/١١/٤هـ باستحداث وحدة إدارية تحت مسمى "وحدة تفويج الحجاج" وبناء على توصية من الاجتماع الثالث للجنة الحج العليا لعام ١٤٣٣هـ. وقد نص القرار التأسيسي للوحدة على إيجاد هيكل اداري لها وأن تتولى هذه الوحدة المسؤوليات الآتية:

- وضع أسس وقواعد وإجراءات تفويج الحجاج في مختلف مراحل الحج
- التنسيق مع كافة الجهات المعنية بموضوع التفويج
- متابعة وضبط ومراقبة عمليات التفويج ورصد مواطن الخلل والعمل على معالجتها
- تنفيذ الحملات التوعوية لدعم وتثبيت ثقافة التفويج لدى جميع الفئات المستهدفة
- الاشراف على الدراسات الخاصة بتنفيذ بتطوير برامج التفويج وإزالة المعوقات

وقد نص القرار على كون الهيكل الإداري للوحدة مكون من رئيس ومساعد وسكرتارية، إضافة إلى هيئات موسمية للتفويج تشكل خلال مواسم الحج وتتولى مباشرة المهام التنفيذية.

بالإضافة إلى ذلك فقد تم تشكيل لجنة التفويج التنفيذية في وزارة الحج والعمرة بقرار وزاري رقم (بدون) وتاريخ ١٤٣٧/٦/١٧هـ وقد أوكلت رئاسة اللجنة لسعادة وكيل الوزارة لشؤون الحج على ان تتولى وضع الأسس التخطيطية والمعايير التصميمة لخطة التفويج حيث نص القرار الوزاري على:

أولا/ تشكيل لجنة التفويج التنفيذية برئاسة وكيل الوزارة لشؤون الحج وعضوية كل من:

- مدير عام فرع الوزارة بجدة
- مدير عام فرع الوزارة بمكة المكرمة
- مدير عام الشؤون المالية والإدارية
- مدير عام حجاج الخارج
- مدير عام حجاج الداخل
- مدير عام النقل
- مدير عام التطوير الإداري
- مدير عام المشاعر المقدسة
- المشرف العام على تقنية المعلومات
- مدير وحدة العلوم والتقنية




- أعضاء مجالس إدارات مؤسسات الطوافة المسرولين عن التفويج
- امين عام المجلس التنفيذي لحجاج الداخل
- رئيس وحدة التفويج (مقررا)
- مدير عام الشركة المشغلة

ثانيا/ تتولى هذه اللجنة وضع الأسس التخطيطية والمعايير التصميمية لخطة التفويج على أن تشمل كافة ما ورد في توجه صاحب السمو الملكي ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العليا رقم ١٠٢٩٠٢ بتاريخ ١٤٣٧/٤/١٩هـ

ثالثا/ تتولى هذه اللجنة انفاذ ما يخصها مما احتواه تقرير فريق العمل من مقترحات وتوصيات ومن ذلك

- اعداد الخطط التشغيلية لتفويج الحجاج والاشراف المباشر على تنفيذها
- وضع الأولويات والسياسات والشروط والمواصفات والاطر والإجراءات لعملية تفويج الحجاج ومتابعة طرحها ومن ثم الاشراف المباشر على تنفيذها
- مراجعة جداول التفويج قبل اعتمادها
- التنسيق مع الأجهزة الحكومية المختلفة المعنية بعملية التفويج
- دعم وحدة التفويج بما يمكنها من تنفيذ مهامها
- الاشراف على الدراسات الخاصة بتطوير برامج التفويج والحملات التوعوية اللازمة وبرامج التدريب المرتبطة بأعمال التفويج
- إقرار قواعد وإجراءات التفويج وكذلك إجراءات وتقنيات الرقابة على المؤسسات ومجموعات الخدمة والشركات للتأكد من التزامها بإجراءات التفويج
- تحديد ممثلي الوزارة في اللجان وورش العمل والاجتماعات الخاصة بتفويج الحجاج
- النظر في الملاحظات والشكاوى المرتبطة بتفويج الحجاج والعمل على حلها ومعالجتها

ومن أهم اعمال وحدة التفويج هو تنظيم حركة الحجاج لرمي الجمرات والاشراف عليه وعلى اعداد الجداول الزمنية استنادا إلى البرقية السرية من صاحب السمو الملكي ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العليا رقم (١٠٢٩٠٢) وتاريخ ١٤٣٧/٤/١٩هـ والمتضمنة الموافقة على محضر لجنة الحلول الهندسة بتكليف وزارة الحج والعمرة بالآتي:

- الأسس التخطيطية والمعايير التصميمية لخطة التفويج، على أن تشمل الخطة على العناصر والمكونات الآتية:

– أولاً: عناصر ومكونات الخطة وتشمل (الجداول الزمنية، إدارة تنظيم الحشود، سيناريوهات الخطط البديلة للحالات الضرورية وخطط الطوارئ، متابعة تقييم الأداء وتنفيذ الخطط، التدريب والتوعية، إدارة الحالات الطارئة بالإضافة إلى خطط المرور).

– ثانياً: تحديد النطاق المكاني لبدء خطة التفويج.

– ثالثاً: اعتماد نظام الحركة في الاتجاه الواحد كمبدأ لخطة التفويج أثناء رمي الجمرات.

– رابعاً: الطاقة الاستيعابية للمسارات المتجهة لرمي الجمرات والعودة كذلك.

– خامساً: متطلبات بناء الجداول الزمنية للتفويج في موعد لا يتجاوز ١٥ شوال.

- سادساً: اعتماد المعايير التصميمية لجداول التفويج.
- سابعاً: مراعاة رغبات الحجاج قدر الامكان.
- ثامناً: تحديد أقرب مساقة للذهاب والعودة وتثبيت المسارات طيلة أيام الرمي قدر الإمكان.
- تاسعاً: ضرورة وجود خطط بديلة متعددة السيناريوهات تراعي المتغيرات الطارئة.
- عاشراً: برامج المراقبة والمتابعة وآليات الرصد والتوثيق بشأن المتابعة.

▪ تشكيل فريق للإشراف على دقة التنفيذ وقياس الأداء وتوثيق الإجراءات وتقييم المراحل اولا بأول، وبمشاركة كل من

- قطاعات من وزارة الداخلية:
  - الأمن العام
  - الدفاع المدني
- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
- هيئة تطوير مكة المكرمة
- وزارة الشؤون البلدية والقروية

تشكل القرارات السابقة المرجعية الأساسية لوحدة التفويج في منظومة الحج وتحدد لها الإطار القانوني ونطاق العمل داخل المنظومة وآلية التنسيق ومشاركة المعلومات والقرارات مع الجهات الأخرى المشاركة في منظومة الحج ويمكن تلخص القرارات التأسيسية في الشكل ادناه.



الشكل رقم (٦٨). ملخص القرارات التأسيسية لوحدة التفويج

٥,٢ الوضع الإستراتيجي

يعكس الوضع الإستراتيجي الخطط المحددة مُسبقاً لتحقيق هدف معين على المدى البعيد في ضوء الإمكانيات المتاحة أو الإمكانيات التي يمكن الحصول عليها. والخطط المحددة مسبقاً يجب أن تشمل الرؤية، الرسالة، الاهداف الإستراتيجية، الاهداف التنفيذية والقيم.

يرتكز الوضع الإستراتيجي في وحدة التفويج على مرتكزين اساسيين وهما:




٥,٢,١ الأهداف الإستراتيجية لوحدة التفويج

تم تحديدالأهداف الإستراتيجية لوحدة التفويج ضمن القرارات التأسيسية ويمكن تلخيصها في الاهداف الإستراتيجية في الاتية:

- إعداد الخطط التنفيذية للتفويج بكافة المراحل (الخطة التنفيذية لتفويج الحجاج بين المدن لموسم الحج – خطط التفويج بالمشاعر المقدسة – خطة الطوارئ).
- التنسيق مع الجهات والقطاعات الحكومية الاخرى لمناقشة كافة الاعمال المشتركة مع الوزارة.
- متابعة ومناقشة فريق العمل المشترك وطرح الدروس المستفادة وخطط التفويج بالعام القادم.
- وضع الضوابط والقواعد واجراءات تفويج الحجاج في المراحل المختلفة ومتابعة إعداد برامج وجدول التفويج الخبراء المتعاقد معهم في هذا المجال.
- تضمين برامج اعمال ومهام المؤسسات ومجموعات الخدمات الميدانية والتأكد من التزامها بإجراءات تفويج الحجاج حسب الخطط المعدة لذلك.
- التنسيق مع الجهات الداخلية بالوزارة والمشاركة في تنفيذ مهام خطط التفويج.
- التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف وشركات ومؤسسات حجاج الداخل وكافة الجهات المعنية.
- متابعة تقارير عمليات التفويج ورصد مواطن الخلل والعمل على معالجتها بشكل منظم.
- استخدام الادوات والتقنيات الكفيلة بجعل التفويج منظم.
- الاشراف على الدراسات الخاصة بتطوير برامج التفويج وازالة المعوقات.
- تمثيل الوزارة في اللجان وورش العمل والاجتماعات الخاصة بتفويج الحجاج.
- استقبال الملاحظات والشكاوى المرتبطة بتفويج الحجاج والعمل على حلها ومعالجتها.
- متابعة آلية التفويج مع قطاعات الوزارة (مؤسسة الادلاء- الهيئة التنسيقية – سجل- فرع الوزارة بمكة الكرمة – فرع الوزارة بجدة – وحدة التفويج – مكتب الوكلاء الموحد ..... الخ).

وترسم الاهداف الإستراتيجية السابق ذكرها الإطار العام لنطاق اعمال وحدة التفويج في الوضع الراهن.

٥,٢,٢ استراتيجيات وزارة الحج والعمرة

ثانياً: استراتيجيات وزارة الحج والعمرة الموثقة على الموقع الالكتروني للوزارة وتعد الإطار الاساسي لجميع وكالات، ادارات عامة، ادارات الوزارة والتي تشمل:

رؤية وزارة الحج والعمرة

ان تكون رحلة الحج والعمرة والزيارة مقننة وسهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة، لتبقى ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة الحاج والمعتمر والزائر وتحقق له الرضا وتجعله سفيرا ينقل للعالم جهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن.

رسالة وزارة الحج والعمرة

تعمل وزارة الحج والعمرة في أداء مهامها بالتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية لتيسير إجراءات أداء المناسك، وضبط وتقنين الخدمة من خلال تطوير الأنظمة وتوظيف التقنية ورفع كفاءة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن، وإكمال البنى التحتية بهدف التيسير على ضيوف الرحمن لأداء مناسكهم.

أهداف وزارة الحج والعمرة

تسعى وزارة الحج والعمرة لتحقيق العديد من الأهداف، وتهيئة مرافق الخدمات كافة لخدمة ضيوف الرحمن، رعاية لهم واهتماماً بهم، ومن أبرز أهدافها:

- العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.
- تطوير أعمال مهنة الطوافة، الوكالة والدلالة، وحج الداخل باستخدام أحدث وسائل التقنية
- العمل على أن يكون الحج سهلاً وميسراً من خلال الجهود البشرية والتقنية المقدمة.
- الارتقاء بمهارات العاملين في الخدمة الميدانية لضمان خدمات متميزة للحجاج والمعتمرين، باعتماد برامج تدريبية متميزة وفاعلة.
- التنسيق مع كافة الجهات ذات الصلة لتيسير أداء الحجاج والمعتمرين والزوار لمناسكهم.
- العمل وفق قيم العقيدة الإسلامية وتعاليمها السمحة لتقديم خدمات متميزة.
- توحيد الجهود لتحفيز المواطن ليسهم بدوره، ما وسعه ذلك، في خدمة ضيوف الرحمن سواء أكان مكلفاً أو متطوعاً.

٥,٣ الوضع الإداري الراهن لوحدة التفويج

سيتم دراسة الوضع الإداري لوحدة التفويج من خلال ثلاثة عناصر وهي:

- الهيكل التنظيمي للوحدة.
- المهام الوظيفية لجميع العاملين في الوحدة.
- سياسات واجراءات العمل في الوحدة.

٥,٣,١ الهيكل التنظيمي للوضع الراهن

الهيكل التنظيمي هو التوزيع الوظيفي لإجراء العمل ومنه تتفرع وتظهر إداراتها وأقسامها ومعالمها، وعلى ضوئه تتوزع المهام والمسؤوليات والأدوار بين الأقسام، ومن خلاله تتحدَّد الصلاحيات. يعتبر الهيكل التنظيمي جزءًا أساسيًا من النظام الشامل، وبما أنه يوضح بدقة مهام ومسؤوليات كل قسم وعلاقاته مع الأقسام الأخرى، وبما أنه يضمن حقوق العاملين في إيصال ما يرغبون إيصاله من مقترحات وطلبات أو ملاحظات أو شكاوى أو غيرها، من خلال القنوات الصحيحة، فإن وجوده يساهم بفاعلية في حسن الاستفادة من الموارد المختلفة، وفي تعزيز الاتصال الفاعل والعمل بروح الفريق، وفي منع التدخل والتداخل في الصلاحيات.

الهيكل التنظيمي لوحدة التفويج في الوضع الراهن غير موثق ومن خلال دراسة القرارات التأسيسية للوحدة يظهرا الهيكل الإداري الموضح في الشكل رقم (٦٩) كهيكل مبدئي لوحدة التفويج وهي تتكون من رئيس ونائب ومستشارين وبعض الوحدات الفنية التي لا يمكن ان تغطي جميع اعمال وحدة التفويج.



شكل رقم (٦٩) الهيكل التنظيمي الحالي لوحدة التفويج




٥,٣,٢ المهام الوظيفية في الوضع الراهن للعاملين في وحدة التفويج.

تتكون وحدة التفويج في الوضع الراهن من العناصر الآتية:

- رئيس وحدة التفويج: مسؤول عن توزيع الأدوار ورسم خطة العمل في الوحدة واتخاذ القرارات وتمثيل الوحدة في اجتماعات الوزارة ورئاسة الاجتماعات الدورية الخاصة بالوحدة وإصدار القرارات المناسبة واعتماد الخطط البرامج التنفيذية.
- نائب رئيس الوحدة: يقوم مقام رئيس الوحدة في حال غيابه ويقوم بمتابعة خطط العمل اليومي والموسمي وإعداد الميزانية السنوية قبل عرضها على رئيس وحدة لاعتمادها في نهاية السنة المالية، ويمثل الإدارة مع رئيس الوحدة في اجتماعات الوزارة وكذلك في المناسبات والمقابلات الرسمية، ويعد التقارير الدورية للوزارة ويناقشاها.
- مستشاري وحدة التفويج: يقومون بتقديم المشورة لرئيس الوحدة، تحليل المشكلات واقتراح الحلول، ويسهمون في تقديم العروض التقديمية وإعدادها، حضور الاجتماعات وورش العمل وتقديم المشورة فيها، إعداد ورش العمل وادارتها وتنظيمها، إدارة بعض فرق العمل في الطبيعة، المساهمة في التدريب الموسمي والتوعوي والمساهمة في كتابة الرسائل التوعوية.
- قسم تقنية المعلومات: توفير نظام للمعلومات يساعد على سرعة حفظ وتشغيل واسترجاع المعلومات وتوفير البيانات اللازمة وتحليلها لوحدة التفويج للمتابعة والتقييم واتخاذ القرارات. بالإضافة إلى اعداد واخراج تقارير الدورية والموسمية وتقارير الطوارئ بنسختين ورقية والكترونية.
- قسم الصادر والوارد: يقوم القسم على استلام وتدوين جميع المعاملات الواردة والصادرة عبر نظام راسل، طباعة التقارير الاستلام ومتابعتها، تصنيف وترتيب الملفات في أرشيف نظام راسل وارسال الفواتير الورقية إلى فرع الوزارة في مكة المكرمة.

٥,٤ سياسات وإجراءات وحدة التفويج في الوضع الراهن:

يتم وضع قواعد ولوائح العمل المنظمة في شكل سياسات وتعتبر هذه هي المبادئ التوجيهية للمنظمة ويتم انشاؤها بواسطة الإدارة العليا، وتنطوي الإجراءات على التسلسل خطوة بخطوة لأداء النشاط داخل الجهة.

- السياسات هي بيان عام يحدد ويضع الحدود التي يتخذ فيها القرارات، وبالتالي يضمن الأداء المتسق. على العكس من ذلك.
- الإجراءات هي الطريقة الدقيقة لأداء النشاط. وهو يشير إلى تسلسل التعامل مع مختلف أنشطة المنظمة.

السياسات والإجراءات هما جزء من الوضع الاداري للمنظمة وكلاهما مصمم لفترة محددة، وبالتالي يمكن تغييرهاإذا ما دعت الحاجة لذلك دون أن يكون لا أي تأثير سلبي على إدارة المنظمة.

أهم سياسات وإجراءات وحدة التفويج في الوضع الراهن:

٥,٤,١ سياسات وإجراءات الصادر والوارد

جميع سياسات وإجراءات الصادر والوارد في الوحدة موثقة ومؤتمتة عن طريق (نظام راسل) وهو نظام أعدته الوزارة لإرسال واستقبال والارشفة الكترونية وتعميد إجراءات لجميع الخطابات في الوزارة الصادرة من الوحدة او الواردة اليها. ويعتبر نظام راسل حلقة الوصل بين وحدة التفويج ووزارة الحج والعمرة واداراتها المختلفة.

٥,٤,٢ سياسات وإجراءات الموارد البشرية

جميع سياسات وإجراءات الموارد البشرية موثقة ومؤتمتة عن طريق (موارد) وهو نظام أعدته الوزارة لإدارة كافة اعمال الموظفين كعرض سجلات الغياب، الاجازات والرصيد، طلب خطابات تعريف، طلب اجازات، طلب تثبيت بعد سنة تجربة، طلب انتداب، طلب انتهاء الخدمة، طلب ابتعاث وطلب أمر الاركاب.

٥,٤,٣ سياسات وإجراءات الشؤون المالية

بعض سياسات وإجراءات الشؤون المالية موثقة عبر بوابة وزارة الحج والعمرة الداخلية وأيضا عبر نظام راسل كإرسال خطابات السلف والخطط المالية السنوية. نظام الإدارة المالية في فرع وزارة الحج والعمرة في مكة المكرمة يتطلب ارسال جميع الفواتير بصورة ورقية عن طريق مراسل من وحدة التفويج إلى الإدارة المالية في فرع وزارة الحج والعمرة في مكة المكرمة بالإضافة إلى فتح معاملة في نظام راسل الالكتروني بالمعاملة المرسلة من الوحدة إلى فرع الوزارة في مكة.

٥,٤,٤ سياسات وإجراءات التعامل مع الجهات ذات العلاقة داخل الوزارة وخارجها

لا توجد سياسات واضحة موثقة توضح كيفية تعامل وحدة التفويج مع الجهات ذات العلاقة بمنظومة التفويج داخل الوزارة وخارجها

٥,٤,٥ سياسات وإجراءات العمل في الوحدة

سياسات وإجراءات اعمال وحدة التفويج تنقسم إلى قسمين

- سياسات اعمال الوحدة في موسم الحج
- سياسات اعمال الوحدة في بقية العام (خارج الموسم)

٥,٤,٥,١ أعمال وحدة التفويج في موسم الحج

تقوم وحدة التفويج في موسم الحج في الوضع الراهن بالمهام التالي:

- تزويد فريق التفويج المتواجد بمركز القيادة والسيطرة بنسب تواجد الحجاج داخل المخيمات في مشعر منى وفي مواقع اسكانهم في مكة المكرمة والمسارات التي سيستخدمونها اثناء القدوم لرمي الجمرات واعداد الأفواج المتجهة لمنشأة الجمرات وفق الجداول الزمنية للتفويج عند طلبها من مراكز القيادة والسيطرة.
- تضمين البرامج لمؤشرات لتقييم اعمال ومهام المؤسسات ومجموعات الخدمات الميدانية والشركات والتأكد من التزامها بإجراءات تفويج الحجاج حسب الخطط المعدة لذلك.
- وضع قواعد واجراءات تفويج الحجاج في مرحلة الجمرات واعداد برامج وجداول التفويج مع الخبراء المتعاقد معهم في هذا المجال.
- التنسيق مع مؤسسات أرباب الطوائف، وشركات ومؤسسات حجاج الداخل، وكافة الجهات المعنية لأخذ رغبات الحجاج في الاعتبار قدر الإمكان وإنفاذ اجراءات تفويج الحجاج.
- متابعة تقارير عمليات التفويج ورصد مواطن الخلل والعمل على معالجتها بشكل فوري.
- الاشراف على مراحل اعداد الجداول الزمنية للتفويج في المشاعر المقدسة
- عقد ورش عمل واجتماعات للتعريف ببرنامج التفويج وتوزيع المطويات والافلام الخاصة بموضوع التفويج.
- التأكيد على بعثات الحج بضرورة التقيد ببرامج التفويج لرمي الجمرات وتوثيق ذلك من خلال محاضر اجتماعات لكل بعثة.




- تأمين الكوادر البشرية المطلوبة لفريق مراقبة التفويج وتدريبهم وتوفير الاحتياجات التقنية والادارية المطلوبة لذلك من خلال الرفع للجهات المختصة بذلك.
- مراقبة أداء المؤسسات والتأكد من قيامها بالمهام المطلوبة منها ومحاسبة المقصرين واتخاذ الحلول الميدانية المناسبة للمعالجة الفورية لأي خلل يتم ضبطه من قبل فريق الرقابة.
- اتخاذ الاجراءات المناسبة تجاه بعثات الحج والشركات السياحة التي لا يتقيد حجاجها ببرامج التفويج واحاطة مراجعهم وكذلك الجهات المختصة.
- مراقبة تدفقات الحشود البشرية في مختلف المسارات ومقارنتها بجداول التفويج وذلك من خلال تحليل نتائج قياسات فريق مراقبة التفويج.
- مشاركة كامل اعضاء وحدة التفويج في غرفة العمليات المشتركة لمراقبة تفويج الحجاج.

٥,٤,٥,٢ العاملون الموسميون في عملية تفويج الحجاج في الوضع الراهن

خلال الموسم تقوم وحدة التفويج بالاستعانة بموظفين موسمين يتم اختيارهم وفق ضوابط معينة لمراقبة اعمال التفويج إلى جسر الجمرات وقطار المشاعر المقدسة.يتولى مراقبو التفويج بقطار المشاعر المقدسة المهام الآتية:

- مراقبة حركة القطار من وإلى المحطة المسؤول عن مراقبتها.
- التواصل المباشر مع قائد المحطة وأعضاء إدارة المحطة أثناء مراحل العمل والإبلاغ عمايتم رصده من ملاحظات.
- الإبلاغ الفوري لغرفة المراقبة والتحكم من خلال التطبيق الإلكتروني بما يتم ملاحظته ورصده من حالات تخل بأعمال التفويج.
- الإبلاغ عن حالات الازدحام بالمحطات وحالات التأخير على رحلات القطار المجدولة عبر الجهاز اللاسلكي المسلم له.
- إعداد تقرير خلال فترة استلامه عن كافة الحالات المرصودة وتسليمه لرئيس الوردية في نهاية اليوم.

٥,٤,٥,٣ دور وحدة التفويج في غرفة المراقبة والتحكم في الوضع الراهن

- متابعة الجاهزية للغرفة وبدء أعمالها اعتباراً من أول ذي القعدة إلكترونياً.
- اختيار العناصر المشغلة لأعمال الغرفة قبل بدء العمل بوقت مبكر وتأهيلهم للقيام بأداء المهمة.
- متابعة حركة التفويج بين المدن اعتباراً من رحلة قدوم الحاج إلى رحلة المغادرة إلكترونياً.
- رصد الحالات والمخالفات والتواصل مع الجهات المختصة لمعالجتها إلكترونياً.
- رفع تقارير يومية عن الموقف لمراحل التفويج بين المدن إلى الوزارة.
- متابعة الجداول الزمنية للتفويج إلى منشأة الجمرات ومحطات القطار ومدى الالتزام بها إلكترونياً.
- تحليل القراءات المرصودة لجداول التفويج إلكترونياً بإبلاغ النتائج الفورية لمتخذي القرار.
- التواصل المباشر مع مركز عمليات مراقبة التفويج وإبلاغه بالموقف والحالات الطارئة التي تتطلب التدخل والمعالجة.
- متابعة المخالفات المرصودة على المؤسسات إلكترونياً وإبلاغها لممثلي المؤسسة بغرفة المراقبة لمعالجتها.
- متابعة مدى نجاح تطبيقات الرقابة الإلكترونية ميدانياً ومعالجة ما يقابلها من معوقات فنية.
- رفع تقرير نهائي عن كافة النتائج والحالات التي تم رصدها خلال المهمة لمتخذي القرار.

٥,٤,٦ معوقات أعمال وحدة التفويج

- ضعف إمكانيات الوحدة الفنية والبشرية وخصوصا غياب الكوادر المؤهلة القادرة على تنفيذ المهام الموكلة للوزارة
- عدم وضوح مهام الوحدة لكافة الجهات ذات العلاقة في الوزارة
- تداخل بعض مهام الوحدة مع بعض إدارات الوزارة الأخرى وغيرها من الجهات خارج الوزارة

٥,٥ الملاحظات على الوضع الإداري لوحدة التفويج

- تحتاج وحدة التفويج إلى وضع وتوثيق سياسة اعمال التنسيق والمتابعة بعد الموسم مع الجهات ذات العلاقة بمنظومة التفويج
- تحتاج وحدة التفويج إلى وضع وتوثيق سياسات واجراءات مع الجهات ذات العلاقة بمنظومة التفويج داخل الوزارة وخارجها
- تحتاج وحدة التفويج إلى وضع وتوثيق سياسة تحليل بيانات الجداول لإعداد التقارير
- تحتاج وحدة التفويج إلى وضع وتوثيق سياسة اعداد ميزانيات الوحدة
- تحتاج وحدة التفويج إلى وضع وتوثيق سياسة اعداد ورش العمل الداخلية والخارجية
- سياسة التنسيق ومتابعة أعمال الوحدة وقياس الأداء العام

٥,٦ الوضع الراهن لإدارة التقنية:

التقنية الادارية فهي عملية استخدام الاجهزة المكتبية والشبكات ونظم المعلومات والبرامج في انجاز الاعمال اليومية والدورية، والتي تتطلب تحديد الأعمال الواجب أتمتها وأولويات عمليات التقنية فيها، وإجراء توصيف دقيق للأعمال والإجراءات القائمة، ودراسة واقع أرشيف المعلومات، وإعادة هندسة إجراءات العمل بما يتوافق مع التقنية الإدارية، وإعادة تأهيل العاملين لمحو الأمية المعلوماتية، وتخصيص الموارد المالية اللازمة لمشروعات التقنية، وتوفير شبكة اتصالات رقمية حديثة كافية لدعم التقنية الإدارية، وتشجيع صناعة البرمجيات، والقيام بمشروعات تقنية قطاعية أولا، ووضع دليل ومنهجية عامة للتقنية الإدارية.

إن دور التقنية في الإصلاح الإداري يؤدي إلى نتائج مذهلة على صعيد تطوير المنظمة وتحقيق الاهداف بحيث يمكن الحصول على المعلومات وتحديثها دون انتظار في أي وقت وبشكل مستمر وبتكلفة قليلة، كما تساعد على سرعة اتخاذ القرارات، وتبسيط الإجراءات، والقدرة على مراجعة المعلومات بفاعلية، وإمكانية المشاركة في المعلومات، والحصول على معلومات بلغات مختلفة لنفس الموضوع الواحد.

٥,٦,١ معوقات عمل التقنية الادارية في وحدة التفويج في الوضع الراهن

- عدم وجود خادم لربط العمل داخل الوحدة لمعالجة التطبيقات والوصول إلى البيانات من خارج الوحدة لمنسوبيها بالمقام الاول ولباقي المستخدمين عند الحاجة لذلك.
- الامكانات المحدودة للشبكة الداخلية وعدم وجود ربط لوحدة العمل
- محدودية استخدام خدمة الشبكة العنكبوتية المقدمة من الوزارة والاعتماد على الخدمة من مزودين للخدمة من خارج الوزارة
- عدم وجود ارتباط بوحدة تخزين المعلومات المتواجد في ادارة تقنية المعلومات في الوزارة
- عدم وجود ارتباط لقواعد البيانات المركزية في الوزارة تضم جميع أعمال الوحدة

٥,٧ التحليل الرباعي لوحدة التفويج

يعتبر التحليل الرباعي من أهم أدوات تحليل البيانات ويمكن من اخذ مرئيات او تشخيص للواقع الحالي بما يسهم في التطوير المستقبلي وتوثيق ذلك بشكل علمي. التحليل الرباعي (SWOT Analysis)، ويلخص نقاط القوة ونقاط الضعف وهما عنصران مرتبطان بالعوامل الداخلية لوحدة التفويج. كما يصف التحليل الرباعي الفرص والتحديات وهي عاملان خارجيان يؤثران على وحدة التفويج.

- نقاط القوة (Strength)

– وجود فكر شمولي للتفويج بين أعضاء وحدة التفويج

– وجود خبرات سابقة وخليفة واسعة للعمل في منظومة التفويج وخدمة الحجاج

– وجود رؤية واضحة للمخطط الشامل للتفويج في جميع مراحل الحج

– دعم قيادة الوزارة والجهات الأخرى لأعمال وحدة التفويج

- نقاط الضعف (Weakness)

– عدم وجودة إمكانيات وكفاءات بشرية

– عدم وجود إمكانات تقنية

– عدم وجود بنية تحتية تقنية

- الفرص (Opportunities)

– تنظيم التفويج في جميع مراحل الحج تحت مظلة واحدة يمكن من التخطيط الشامل لحركة الحجاج في جميع المراحل

– نجاح الحج في نجاح التفويج، حيث ان نجاح التفويج وسلاسة الحركة هي أهم عناصر نجاح التفويج

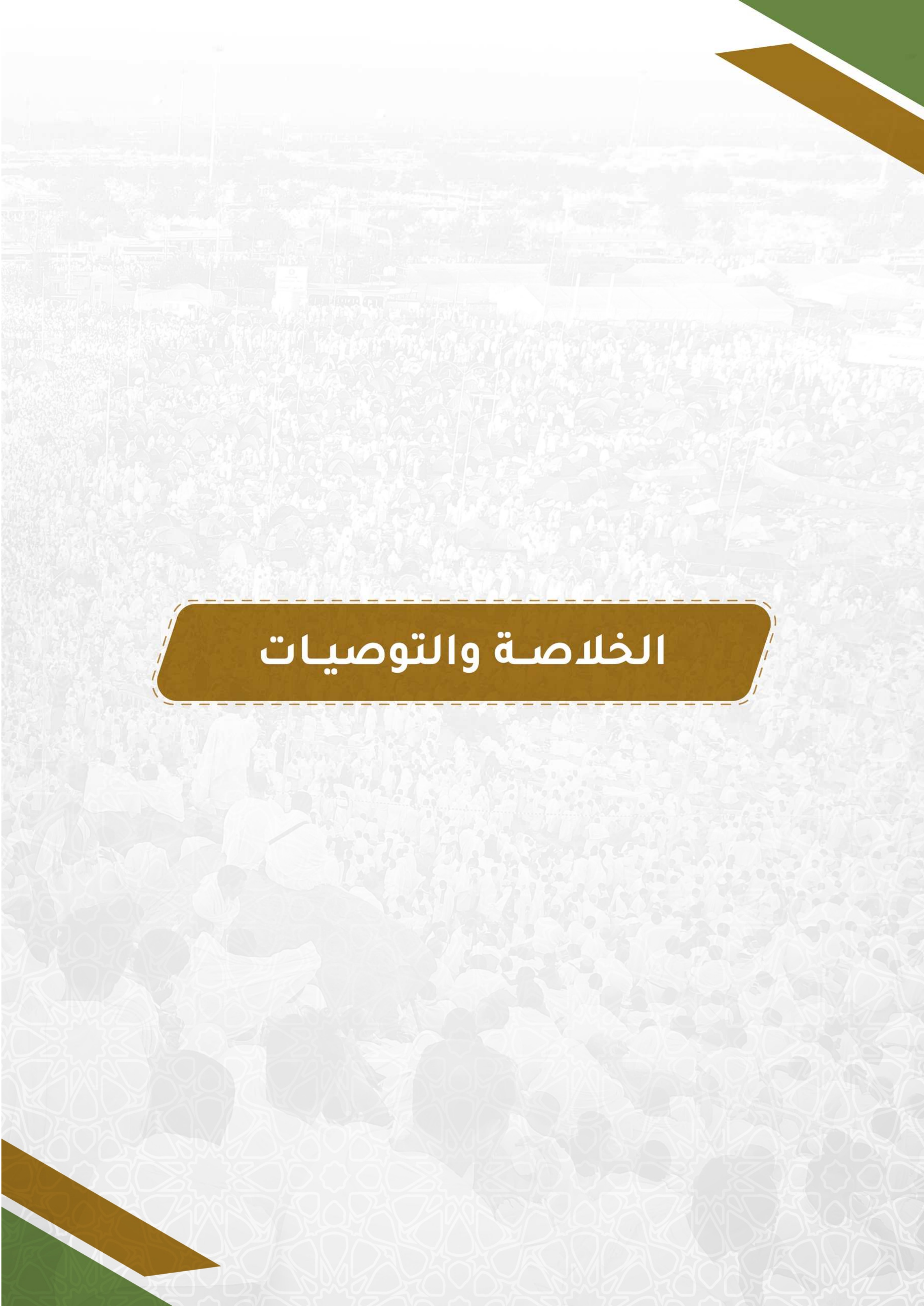
– دعم الدولة الكامل لكل ما يخدم ضيوف الرحمن ودعمها للتفويج كأداة لتنظيم حركة الحشود في الحج

- التحديات (Threats)

– عدم وضوح وتداخل الأدوار مع الجهات الأخرى المشاركة في منظومة التفويج

– عدم وضوح مهام واداور الشركاء

– ضعيف آليات التنسيق مع الجهات الأخرى



الخلاصة والتوصيات

٦ الفصل السادس: الخلاصة والتوصيات

في هذا التقرير تم استعراض الوضع الراهن لمنظومة تفويج الحجاج بكامل مراحلها، وشرح الإجراءات، والأعمال التي تتم في كل مرحلة من المراحل، والجهات المشاركة فيها، والأنظمة والتقنيات المستخدمة فيها. كما تطرق التقرير إلى دراسة الوضع الراهن لوحدة التفويج والمهام التي تؤديها الوحدة، والجهات التي تتعامل معها، وآلية التنسيق والتواصل.في هذا الفصل سيتم إستعراض أهم التوصيات والملاحظات التي تم الوصول اليها من خلال دراسات الوضع الراهن. وسوف يتم معالجة هذه التوصيات ودراستها في المراحل القادمة من المبادرة.

التفويج استراتيجية وتكتيك غير مستغلة في جميع المراحل ما عدا مرحلة الجمرات

أهم التوصيات:

- **إيجاد تعريف للتفويج متوافق عليه بين جميع الجهات ذات العلاقة:** من خلال دراسة التقارير المختلفة الصادرة من الجهات ذات العلاقة بمنظومة الحج، لوحظ ان هناك اختلافا كبيرا في تعريف مفهوم التفويج بين هذه الجهات وسياق استخدامها لمفهوم التفويج. ولذا من المهم وجود تعريف موحد تعتمده كل الجهات المشاركة، وهو ما سيتم العمل عليه في المراحل القادمة من المبادرة عن طريق عقد ورش عمل واجتماعات مع الجهات ذات العلاقة بالتفويج.
- **ضرورة النظرة الشمولية لمنظومة التفويج وربطها بمراحل الحج المختلفة:** من خلال دراسات الوضع الراهن، تبين ان مفهوم التفويج مرتبط فقط بمرحلة الجمرات لدي كثير من الجهات ذات العلاقة بالمنظومة. ولذا فإنه من المهم جدا نشر ثقافة التفويج وتعميمها على كامل مراحل الحج لتحصل الاستفادة القصوى من الطاقة الاستيعابية والموارد المتوفرة.
- **ضرورة تطوير مخطط شامل لجميع مراحل التفويج في منظومة الحج:** سوف يعمل الفريق الاستشاري في المراحل القادمة على بناء وتطوير مخطط شامل للتفويج في الحج بحيث يجمع كل الجهات المشاركة في المنظومة ويوضح الأدوار والمهام التي تنفذها في الوضع الراهن وآليات تكاملها مع الجهات الأخرى والموارد المستخدمة وآليات العمل المتبعة من خلال:

– بناء قواعد بيانات جغرافية لكل البنية التحتية المستخدمة في التفويج بيت تكون واضحة لكل الجهات ذات العلاقة

– تطوير قالب مواحد لكل الإجراءات والعمليات في منظومة التفويج.

– بناء آلية تنسيق وتكامل مع الجهات ذات العلاقة بالتفويج بصورة تنظم تبادل المعلومات وتكامل الأدوار بين هذه الجهات.

- **ضرورة تضمين رغبات الحجاج الشرعية في أداء النسك:** من خلال دراسة المذاهب الفقهية المختلفة للحجاج تبين وجود اختلاف وتباين في أوقات أداء النسك بصورة تمكن من زيادة الطاقة الاستيعابية لمرافق الحج عن طريق التبديل بين الحجاج في المشاعر بحيث يشغلون نفس الحيز المكاني في أوقات مختلفة.ومن ذلك يمكن تطوير باقات (حزم) مختلفة للحج تكون مبنية على الفرص الفقهية المختلفة وتحقق الاستخدام الأمثل للطاقات الإستيعابية لمرافق الحج المختلفة من طرق ومشاعر ومساكن وغيرها.

- ضرورة إعادة النظر في جداول التفويج الحالية لمنشأة الجمرات وقطار المشاعر المقدسة بحث تلبي الجداول رغبات الحجاج وتراعي الطاقة الاستيعابية للبنية التحتية من خلال مراجعة افتراضاتها ومحدداتها.
- إعداد منصة للتفويج تضم جميع الأنظمة التقنية الخاصة بالتفويج: وتشمل هذه المنصة العناصر الآتية:

– جداول التفويج للمكاتب المختلفة وخرائط المسارات لكل فوج.

– محاكي الحركة والذي يستخدم للتحقق من عدم تجاوز الحدود الآمنة للطاقات الاستيعابية في كل المسارات والاوقات.

– استبانات التفويج وجمع الملاحظات والمقترحات من الجهات ذات العلاقة.

– قاعدة بيانات التفويج.

– شاشات لعرض مؤشرات وتقارير التفويج.

